

Teemu Logren

# Huoltopöytäkirjan käyttö henkilöautojen huoltotoiminnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu  
Insinööri (AMK)  
Auto- ja kuljetustekniikka  
Opinnäytetyö  
21.04.2013

|   |   |
|---|---|
| Tekijä<br>Otsikko   | Teemu Logren<br>Huoltopöytäkirjan käyttö henkilöautojen huoltotoiminnassa |
| Sivumäärä<br>Aika   | 32 sivua + 5 liitettä<br>21.04.2013                                       |
| Tutkinto  | Insinööritutkinto   |
| Koulutusohjelma   | Auto- ja kuljetustekniikka  |
| Suuntautumisvaihtoehto  | Jälkimarkkinointi   |
| Ohjaaja   | Lehtori Pertti Ylhäinen   |
| <p>Tämän työn tavoitteena oli tutkia huoltopöytäkirjan käyttöä ja huoltopöytäkirjan käyttöön liittyviä ongelmia henkilöautojen määräaikaishuoltoja tekevissä yrityksissä. Työssä selvitettiin myös huoltopöytäkirjan käytön vaikutusta asiakkaiden kokemukseen yrityksen tarjoaman palvelun laadusta.</p> <p>Huoltoyritysten toimintaa ja asiakkaiden kokemuksia selvitettiin haastattelujen avulla. Haastattelut toteutettiin internetlomakkeella. Vastausten perusteella ilmeni, että asiakkaat kokivat saavansa parempaa palvelua niissä yrityksissä, joissa huoltopöytäkirjaa käytettiin säännöllisesti huoltoprosessin tukena. Useissa yrityksissä havaittiin huoltopöytäkirjan käytössä puutteita, joten parannuksille on selvästi kysyntää. Tutkimuksessa selvisi myös, että huoltopöytäkirjoja ei arkistoida yhdessäkään tutkimukseen osallistuneessa yrityksessä, vaikka huoltopöytäkirjojen arkistointi parantaisi yritysten oikeusturvaa merkittävästi riitatilanteissa.</p> <p>Huoltopöytäkirjan käyttöä tulisi kouluttaa huoltoyritysten henkilökunnalle paremmin. Korjaamojen toimintamalleja pitäisi yhdenmukaistaa ja alalle pitäisi luoda yhtenäiset ohjeet huoltopöytäkirjan käyttöön. Huoltopöytäkirjan merkitystä pitäisi korostaa kaikille autoalalla työskenteleville. Yhtenäisen sähköisen järjestelmän kehittäminen parantaisi sekä asiakkaiden että yritysten tilaa. Asiakkaat pystyisivät ennakoimaan autojensa huoltoja paremmin, he saisivat yhdenmukaisempaa palvelua, sekä yritykset säästäisivät aikaa ja voisivat parantaa asiakaspalveluaan.</p> |   |
| Avainsanat  | ajoneuvojen huolto, huoltopöytäkirja, asiakaspalvelun kehittäminen        |

|   |   |
|---|---|
| Author(s)<br>Title<br>Number of Pages<br>Date   | Teemu Logren<br>Maintenance Protocol Usage in Automotive Service Industry<br>32 pages + 5 appendices<br>21 April 2013 |
| Degree  | Bachelor of Engineering   |
| Degree Programme  | Automotive and Transport Engineering  |
| Specialisation option   | After Sales Engineering   |
| Instructor(s)   | Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer  |
| <p>The goal of this Bachelors Thesis was to study the use and to find problems and misuse of service protocol in the field of automotive maintenance. The affect on customer service and satisfaction was also studied.</p> <p>Customer satisfaction and the operation of car service companies was examined through interviews. The interviews showed that customer satisfaction was better in every company when they used service protocol as a part of their service process. Several misuses of service protocol were also found during the research. None of the participating companies archive the completed maintenance protocols despite it would improve their legal status in consumer disputes.</p> <p>The staff of service companies should be trained better in the use of service protocol. The working processes of the companies should be more uniform and there should be congruent guides concerning the use of service protocol. The importance of service protocol should be underlined to everyone working in the field of automotive industry. A cohesive digital system could improve the status of customers and companies. Customers could anticipate the service of their cars better, they would get more equable customer service and companies could save time and improve the satisfaction of their customers.</p> |   |
| Keywords  | automotive service industry, maintenance protocol, improving customer service   |

## Sisällys

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto  | 1  |
| 2     | Autoalan Keskusliiton Laatuohjelma                                      | 3  |
| 2.1   | Laatuohjelman keskeinen sisältö   | 3  |
| 2.1.1 | AKL Laatuohjelman normikirja ja toimintatapavaatimukset                 | 4  |
| 2.1.2 | Asiakaspalautteet ja niiden käsittely                                   | 4  |
| 2.1.3 | AKL Laatuohjelman laatukäsikirja ja Laatuohjelman toteutumisen seuranta | 5  |
| 2.2   | Ajanvaraus  | 7  |
| 2.3   | Valmistelevat työt  | 8  |
| 2.4   | Työn vastaanotto  | 8  |
| 2.5   | Huoltotoimenpiteiden suorittaminen                                      | 9  |
| 2.6   | Työn laadun tarkastaminen ja laskutuksesta huolehtiminen                | 9  |
| 2.7   | Auton luovuttaminen asiakkaalle   | 10 |
| 3     | Huoltopöytäkirja ajoneuvojen huoltotoiminnan työkaluna                  | 11 |
| 3.1   | Mikä huoltopöytäkirja on?   | 11 |
| 3.2   | Huoltopöytäkirjan merkitys  | 12 |
| 3.2.1 | Korjaamolle   | 12 |
| 3.2.2 | Kuluttajalle  | 13 |
| 4     | Huoltopöytäkirja prosessina   | 14 |
| 4.1   | Huoltopöytäkirjan liittäminen työmääräykseen                            | 14 |
| 4.2   | Huoltopöytäkirjan täyttäminen   | 14 |
| 4.3   | Huoltopöytäkirjan arkistointi   | 15 |
| 5     | Asiakaspalvelukokonaisuuden parantaminen                                | 16 |
| 6     | Huoltopöytäkirjan nykytilan kartoitus                                   | 20 |
| 6.1   | Tutkimuksen toteutus  | 20 |
| 6.2   | Tulokset  | 21 |
| 6.2.1 | Huoltopöytäkirjan käyttö korjaamoilla                                   | 21 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 6.2.2 | Arkistointi   | 22 |
| 6.3   | Kuluttajien näkökulmasta                            | 22 |
| 7     | Päätelmät   | 23 |
| 7.1   | Ongelmat huoltopöytäkirjan käytössä                 | 24 |
| 7.2   | Yhtenäinen sähköinen huoltopöytäkirjajärjestelmä    | 27 |
| 7.2.1 | Huollon sisällön räätälöinti ja hinta-arvio         | 27 |
| 7.2.2 | Sähköisen huoltopöytäkirjan käyttöliittymä          | 28 |
| 7.2.3 | Korjaamokampanjat                                   | 28 |
| 7.2.4 | Haasteet sähköisen huoltopöytäkirjan käytössä       | 29 |
| 8     | Yhteenveto  | 30 |
|       | Lähteet   | 32 |
|       | Liitteet  |    |
|       | Liite 1. Renault-huoltotodistus                     |    |
|       | Liite 2. Volkswagen-huoltopöytäkirja, suppea huolto |    |
|       | Liite 3. Volkswagen-huoltopöytäkirja, laaja huolto  |    |
|       | Liite 4. Kysely korjaamoille                        |    |
|       | Liite 5. Kysely kuluttajille                        |    |

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilöautojen huolto- ja korjaamotoiminannassa käytössä olevia huoltopöytäkirjan käyttöön liittyviä toimintamalleja, sekä näihin toimintamalleihin liittyviä ongelmia. Kuluttajariitalautakunnan suurimpana asiakasryhmänä ovat autojen kaupasta, huolloista ja korjauksista reklamoivat kuluttajat. Heidän tekemiään valituksia kirjattiin vuonna 2012 822 kappaletta, kun samana vuonna kuluttajariitalautakuntaan tehtiin yhteensä 4810 valitusta. (Kuluttajariidat työllistävät yhä enemmän. 2013.) Nämä autokauppaa sekä ajoneuvojen huoltoja ja korjauksia koskevat 822 valitusta muodostavat yli 17 % kaikista kuluttajariitalautakuntaan tulleista valituksista, joten määrää voidaan pitää hyvin merkittävänä. Ajoneuvoja koskevat valitukset voidaan jakaa vielä kahteen ryhmään: autokauppaa koskevat valitukset, 587 kappaletta, ja ajoneuvojen huoltoa ja korjaustoimintaa koskevat valitukset, 235 kappaletta. Koska huoltopöytäkirjan käytöllä voidaan ajatella olevan välillistä vaikutusta myös ajoneuvon myyntitapahtumaan huoltopöytäkirjan toimiessa todistuksena ajoneuvon huoltohistoriasta, muodostavat nämä kaksi yksittäistä ryhmää joukon, jossa parannuksille on selvästi kysyntää.

Tässä opinnäytetyössä on keskitytty tarkastelemaan autojen määräaikaishuoltojen yhteydessä esiintyviä huoltopöytäkirjan käyttöön liittyviä ongelmakohtia, jotka saattavat johtaa epäselvyyksiin tai riitatilanteisiin kuluttajan ja korjaamon välillä. Näihin ongelmiin johtavien virheellisten toimintamallien korjaamiseksi on pyritty löytämään ratkaisuja sekä pohdittu keinoja huolto- ja korjaamotoiminnan kehittämiseksi asiakaspalvelun näkökulmasta ja huoltopöytäkirjan roolia näiden parannuskeinojen apuna. Työssä ei ole paneuduttu autokauppaan liittyviin ongelmiin. Korjaamotoimintaa ja siihen liittyviä käytäntöjä on tarkasteltu Autoalan Keskusliiton julkaiseman laatuohjelman puitteissa. Koska huoltopöytäkirjan käytöstä on olemassa hyvin vähän kirjallisuutta tai tutkimuksia, perustuu tämä opinnäytetyö pääasiassa kirjoittajan tekemiin haastatteluihin (Sarno Pitenus – VV-Autotalot OY), autoalan työtehtävissä opittuihin ja havaittuihin asioihin sekä Autoalan Keskusliiton, Kuluttajariitalautakunnan, sekä autojen maahantuontiyritysten yhdistyksen Autotuoajat ry:n antamiin suosituksiin huoltopöytäkirjan käytöstä. Työtä varten on

haastateltu autoaan huollossa käyttäneitä kuluttajia, autojen huoltoon keskittyvien liikkeiden edustajia, sekä Kuluttajariitalautakunnan ja Autoalan Keskusliiton edustajia. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä Autoalan Keskusliiton ja Metropolia Ammattikorkeakoulun kanssa.

## 2 Autoalan Keskusliiton Laatuohjelma

Autokorjaamoalan ydinprosessina on henkilö- ja pakettiautojen huolto- ja korjaustoiminta. Huolto- ja korjaamotoiminnan ympärille asettuu muita prosesseja, esimerkiksi varaosatoiminnot, asiakaspalvelu, ajanvaraus, ja automyynti. Yritysten toimintaa ohjaavat autovalmistajien asettamat standardit, yrityksen omat vaatimukset ja kuluttajansuojalaki. Niiden lisäksi käytössä on myös Autoalan Keskusliiton Laatuohjelma. Se on Autoalan Keskusliitto ry:n (jäljempänä AKL) kehittämä kuvaus hyvistä kauppa- ja korjaamotavoista ja niiden mukaiseen toteutukseen ohjaava palvelukokonaisuus (Kyllönen 2012). Laatuohjelman käyttöön on sitoutunut Suomessa yli 200 autoalan yritystä, ja näistä yrityksistä AKL:n myöntämiä laatusertifikaatteja oli vuoden 2011 loppuun mennessä saanut 143 yritystä. Laatuohjelmassa on normitettuna koko huoltoyrityksen toiminta. Vaikka kaikki Suomessa toimivat autohuoltamot eivät ole sitoutuneet Laatuohjelman käyttöön, on Laatuohjelma niin kattava ja yksityiskohtainen selvitys hyvistä huolto- ja korjaamoalan käytännöistä, että sitä voidaan pitää hyvänä yleisohjeena kaikille ajoneuvojen huoltoja tekeville yrityksille. Siksi tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu korjaamotoimintaa Laatuohjelman antamien ohjeiden ja normien valossa.

### 2.1 Laatuohjelman keskeinen sisältö

Laatuohjelma on AKL:n vuonna 2005 julkaisema, koko korjaamoyrityksen toiminnan kattava kuvaus hyvistä kauppa- ja korjaamotavoista, jolla ohjataan yrityksen toimintaa paremman palvelun, tehokkuuden ja asiakastyytyväisyyden ehdoilla. Laatuohjelma soveltuu kaikkien huolto- ja korjaamoyritysten käyttöön. Laatuohjelmasta on olemassa eri variaatioita esimerkiksi automaahantuojoille, korikorjaamoille ja maalaamoille, tai yrityksille, joiden toiminta keskittyy vain autojen huoltoon ja korjaamiseen.

AKL Laatuohjelman tavoitteena on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palveluiden laadun parantaminen. Työvälineenä on yrityksen itsensä valmistama laatukäsikirja, joka noudattaa AKL Laatuohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia. Tavoitteen saavuttamiseksi ohjelma:

- keskittyy asiakkaan kokeman laadun kriittisiin kohtiin
- kohdistuu työn tekemiseen ja palvelutapahtumiin
- on käytännönläheinen
- ohjaa välittömään toiminnan parantamiseen
- soveltuu erikokoisille ja erityyppisille yrityksille
- hyödyntää henkilöstön osaamisen



- perustuu pääosin henkilöstön omavalvontaan
  - on kustannuksiltaan kohtuullinen
  - arvioi ja hyödyntää olemassa olevat toimintatavat
  - on ongelmia ennaltaehkäisevä
  - antaa poikkeustilanneohjeet
- (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 1.)

### 2.1.1 AKL Laatuohjelman normikirja ja toimintatapavaatimukset

Laatuohjelmassa jokaista yrityksen toiminnan osa-aluetta varten on olemassa yksilöidyt, yleismaailmalliset normitukset ja standardit, jotka on laadittu hyvän kauppaja- ja korjaamotavan mukaisesti, tähdäten tehokkaaseen, täsmälliseen ja laadukkaaseen palvelun tuottamiseen. Nämä normit määrittelevät toimintamallit paitsi tavallisten korjaamotilanteiden, myös poikkeustilanteiden varalle.

Normien perusvaatimuksia on tarkennettu toimintatapavaatimuksilla, jotka määrittelevät normin sisällä tapahtuvan toiminnan. Toimintatapavaatimusten mukaiseen toimintamalliin sitoutuminen on yrityksen ensimmäinen askel AKL:n Laatusertifikaattiin. Toimintatapavaatimukset ovat Laatuohjelman minimivaatimukset täyttävä toimintamalli, jotka yrityksen todellinen toiminta voi ylittää. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 1–2.) Laatuohjelmassa käsitellyille toiminnoille nimetään vastuuhenkilö ja hänelle varahenkilö. Heidän tehtävänsä on vastata siitä, että yrityksen henkilöstö noudattaa laatuohjelmassa sovittuja toimintatapoja. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 2.)

### 2.1.2 Asiakaspalautteet ja niiden käsittely

Asiakaspalautteilla tarkoitetaan sekä ulkoisia että yrityksen sisältä tulleita palautteita. Ulkoisilla palautteilla tarkoitetaan asiakkailta saatua palautetta ja sisäisellä palautteella yrityksen työntekijöiltä kerättyjä parannusehdotuksia, sekä kommentteja yrityksen toimintatavoista. Asiakaspalaute voi olla tyytymättömyyden tai tyytyväisyyden ilmaus tai parannusehdotus yrityksen toimintaan. Se voi myös olla vaatimus palvelussa tai yrityksen muussa toiminnassa havaitun virheen poistamiseksi. Yrityksellä tulee olla palautteen käsittelyä varten Laatuohjelmaan kirjattu toimintamalli, jonka mukaisesti jokainen vastaanotettu palaute käsitellään. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 3.)

Asiakaspalautteet voivat johtaa korjaaviin toimenpiteisiin. Niillä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka toteuttamalla varmistetaan että toiminnassa havaittu laatupoikkeama ei toistu. Käytännössä se tarkoittaa yrityksen henkilöstön osaamisen varmistamista tai tarvittaessa toimintatapojen muuttamista. (AKL Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 3.) Korjaava toimenpide voi myös liittyä käytössä olevien työkalujen, alihankkijoiden tai toiminta-alueiden muutoksiin.

### 2.1.3 AKL Laatuohjelman laatukäsikirja ja Laatuohjelman toteutumisen seuranta

Yritys valmistaa Laatuohjelman puitteissa normikirjaan perustuvan yritys- tai toimipaikkakohtaisen laatukäsikirjan. Laatukäsikirja on yrityskohtainen opas, jossa kuvataan sovitut toimintatavat, poikkeustilanneohjeet, vastuualueet ja vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilöt huolehtivat Laatuohjelman toimivuuden seurannasta laatukäsikirjaan kirjattujen toimintamallien mukaan. Toimivuuden seuranta perustuu omavalvontaan; kukin työntekijä vastaa itse oman työnsä vaatimukset täyttävästä laadusta. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 3.)

Omavalvonnan lisäksi tehdään myös säännöllisiä sisäisiä tarkastuksia. Niitä voivat tehdä AKL:n omat tarkastajat, tai yrityksen oma henkilöstö. Tarkastuksien tavoitteena on antaa yrityksen johdolle ja Laatuohjelman vastuuhenkilöille kuva siitä, miten hyvin yrityksen toiminnat vastaavat laatukäsikirjaan kuvattuja toimintatapoja. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 3.)

Laatuohjelman käytännön toteutusta seurataan katselmuksilla. Katselmuksien tarkoituksena on arvioida yrityksen Laatuohjelman toimintaa kokonaisuutena. Yrityksen toiminnan varmistamiseksi tehdään esi-, sertifiointi- ja vuosikatselmuksia. Lisäksi ennen varsinaista katselmusta yrityksessä voidaan omatoimisesti tehdä sisäinen katselmus laadun varmistamiseksi, sekä johdon katselmus, jolla varmistetaan Laatuohjelman asianmukainen ohjaus ja kartoitetaan siinä ilmenneet kehitystarpeet. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Johdanto: 4.)

Esikatselmus suoritetaan valmennusorganisaation eli yrityksen kanssa yhteistyössä olleiden AKL:n edustajien toimesta, kun yrityksen Laatuohjelman vaatimukset

täyttävä laatukäsikirja on valmis ja otettu käyttöön. Esikatselmuksen päätavoitteena on varmistaa, että yritys toimii laatukäsikirjaan kuvattujen toimintatapojen mukaisesti ja että yrityksellä on edellytykset täyttää sertifiointikatselmuksen ja sertifiointin edellyttämät vaatimukset. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Katselmukset: 1.)

Sertifiointikatselmus voidaan tehdä kun yrityksen laatuohjelma on valmis ja laatukäsikirjaan kuvatut toiminnot on käytännössä varmistettu esikatselmuksessa. Sertifiointikatselmus uusitaan kolmen vuoden välein ja sen suorittaa aina AKL:n valtuuttama taho. Sertifiointikatselmuksessa tarkastellaan Laatuohjelman vaatimusten täyttymisen lisäksi yrityksen henkilöstön edellytyksiä ylläpitää laatujärjestelmää, sekä kehittää yrityksen toimintaa. Yritykselle voidaan myöntää AKL Laatuohjelman sertifikaatti, mikäli yritys läpäisee sertifiointikatselmuksen hyväksytysti. Sertifikaatti on ulkoinen tunnus joka kertoo yrityksen noudattamasta Laatuohjelmasta, ja on voimassa kolme vuotta kerrallaan edellyttäen, että yritys on hyväksytysti suorittanut vuosikatselmuksen. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Katselmukset: 2.)

Ensimmäinen vuosikatselmus tehdään 12 kk:n kuluttua sertifiointikatselmuksesta. Vuosikatselmus koskee yrityksen koko laatuohjelmaa, ja sen tekee vuosittain AKL:n hyväksymä ulkopuolinen katselmoija. Katselmukset kohdistetaan yrityksen laatuohjelman ylläpitoon, toimivuuteen ja kehittämiseen ja siinä tulee painottua käytännön toimintatapojen yhdenmukaisuuden arviointi. Katselmuksen tulee antaa yrityksen johdolle tieto laatuohjelman tilasta, toimivuudesta ja kehittämistarpeista katselmuksessa arvioitujen, yrityksen toiminnasta syntyneiden raporttien, tilastojen ja dokumenttien avulla. Ennen vuosikatselmusta yrityksen tulee toteuttaa sisäinen katselmus, jolla varmistetaan laatuohjelman asianmukainen toimivuus. Näin mahdollisten virheiden korjaaminen ehditään toteuttaa ennen varsinaista vuosikatselmusta. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Katselmukset: 2.)

## 2.2 Ajanvaraus

Asiakas voi suorittaa huollon ajanvarauksen paikan päällä liikkeessä, puhelimitse, sähköpostilla tai yrityksen Internet-sivustolla. Yrityksellä tulee olla töiden vastaanottotila, joka toimii myös asiakastilana. Asiakastila pidetään siistinä. Yrityksen tulee määritellä asiakastilassa mahdollisesti esillä olevien tuotteiden, esitelineiden, mainosten, hinnastojen ja muun myyntiin liittyvän materiaalin sekä asiakkaiden luettavaksi tarkoitettujen lehtien paikat. Asiakastilassa olevien tuotteiden ja esittelymateriaalin tulee olla puhtaita ja pölyttömiä. Tuotteissa tulee olla näkyvillä hintatiedot. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Asiakastilat ja henkilöstö: 1.)

Asiakas voi ottaa puhelimitse yhteyttä vaihteeseen tai huollon alanumeroihin. Ennakkovarauksen yhteydessä tulee saada asiakkaan ja ajoneuvon tunnistetiedot. Asiakkaalta tulee saada puhelinnumero tai muu yhteystieto. Työtilauksen sisältö kirjataan ajanvarausjärjestelmään ja se tulee määritellä ennalta mahdollisimman tarkoin asiakkaan kertoman mukaan ja häntä haastatteleamalla. Työhön tulee varata oikeat henkilöt, riittävästi aikaa ja tarpeelliset varaosat. Jos korjauksen suorittamiseen tarvitaan erikoislaitteita, on varmistettava, että laite on käytettävissä. Mahdollisen alihankintatyön saatavuus tulee varmistaa. Jos yrityksellä on sijaisautopalvelu, asiakkaan sijaisautotarve tulee selvittää. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työtilauksen ennakkovaraus: 1.) Sähköpostilla saapuneen varauksen käsittelee viestin vastaanottaja ja vastaa viestiin viimeistään seuraavana työpäivänä. Sähköpostiosoitteet ovat käyntikorteissa. Paikan päällä tehtävää ajanvarausta varten ulko-ovissa on liikkeen aukioloajat. Työn vastaanotossa on opastekyltit ja lisäksi nimikyltit kunkin huoltoneuvojan työpisteessä. Ennakkovaraukset kirjataan asentajakohtaiseen ajanvarauskirjaan. Korjaamopäällikkö vastaa ajanvarauskirjan ajantasaisuudesta. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työtilauksen ennakkovaraus: 2.)

Työn, varaosien, tarvikkeiden ja lisävarusteiden hinnat sisältävä hintatieto on annettava ja merkittävä työtilaukseen, paitsi jos asiakas ei sitä halua tai se ei ole työn laadun takia mahdollista. Hintatieto voi olla hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta ja siitä täytyy selvittää, kattaako se koko korjauksen vai vain jonkin sen osan. Suuntaa antava hintatieto annetaan silloin, kun arviota kustannuksista ei voi

tehdä ilman tarkempaa vian tutkimista. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Varaosien hintatietojen ilmoittaminen: 1–2.)

### 2.3 Valmistelevat työt

Ennen kuin auto voidaan vastaanottaa korjaamolle, täytyy yrityksen huolehtia valmistelevien töiden suorittamisesta korjaustoiminnan sujuvuuden varmistamiseksi. Huoltoneuvojan avaamalle työtilaukselle varmistetaan riittävä aikaresurssi käytettävissä olevien asentajien aikapositioista. Lisäksi huolehditaan asentajan käyttöön tarvittavat työohjeet ja työkalut, sekä varataan mahdollinen sijaisauto asiakkaalle valmiiksi. Varaosamyyjä huolehtii työlle tarvittavien varaosien varaamisesta ja tilaamisesta. Osat tilataan ennakkoon ja niiden saapumista seurataan. Varaosat ennakkoerätään viikoksi etukäteen, jotta niiden saatavuudesta voidaan varmistua. (AKL laatuohjelma: Työtilauksen ennakkovaraus 2005, s. 1.) Jos varaosien saatavuudessa ilmenee ongelmia, ilmoittaa varaosamyyjä siitä työnjohtoon. Huoltoneuvoja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Varaosien saatavuuden varmistaminen korjaamolle: 3.)

### 2.4 Työn vastaanotto

Työn vastaanotto tapahtuu yleensä paikan päällä, kun asiakas tuo auton korjaamolle. Auto voidaan myös joissain tapauksissa jättää huoltoon liikkeen aukioloaikojen ulkopuolella, pysäköimällä auto sopivaan paikkaan ja jättämällä avaimet liikkeen avainlaatikoon. Poikkeustapauksissa työn vastaanotto voidaan tehdä myös, kun auto saapuu hinausautolla. Jos asiakas- ja autotiedot ovat saatavilla, työtilaus tehdään aina valmiiksi ennen asiakkaan saapumista. Asiakkaan saapuessa työnvastaanottoon tarkistetaan asiakkaan yhteystietojen ajantasaisuus ja työtilauksen sisältö sekä tehdään tarvittavat muutokset ja lisäykset. Työn vastaanottoon lukeutuvissa korjaamon normeissa määritellään sopimuksen sisällön oikeellisuuteen ja työtilauksen sopimuksen mukaiseen toteuttamiseen liittyvät toimintatapavaatimukset. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa: 1–2.)

Huoltoneuvojat pyrkivät siihen, että asiakkaan työn vastaanottaa ja luovuttaa sama henkilö. Aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvasta luovutusmenettelystä on sovittu erikseen. (AKL Laatuohjelma: Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa 2005, s. 7.) Kaikki asiakkaat ovat oletuksellisesti käteisasiakkaita. Jos asiakas on laskutusasiakas, hän voi valita laskun tai käteiskuitin. Käytetyt osat ja nesteet palautetaan asiakkaalle hänen erikseen niin pyytäessä. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työtilauksen tekeminen työnvastaanotossa: 8–9.)

## 2.5 Huoltotoimenpiteiden suorittaminen

Yrityksellä tulee olla työnkulun ohjaus- ja valvontamenetelmät, niille määritellyt vastuuhenkilöt ja heille toimintatavat. Näiden menetelmien tarkoituksena on valvoa työn kulkua, ennaltaehkäistä poikkeustilanteet ja varmistaa työtilauksessa sovittujen toimenpiteiden, hintatietojen, toimitusajan ja muiden vastaavien seikkojen toteutuminen. Järjestelmä palvelee työnjohdon laatiman yrityksen päiväsuunnitelman toteutumista ja tehokasta resurssien hyödyntämistä. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työnkulun ohjaus ja valvonta: 1.)

Toimitusajan viivästyessä yrityksestä johtuvista syistä tulee asiakasyhteyshenkilöllä olla ohjeet, miten asiakkaalle tarvittaessa hyvitetään viivästyminen.

## 2.6 Työn laadun tarkastaminen ja laskutuksesta huolehtiminen

Yrityksen työn laadulla tarkoitetaan, että työntekijä tekee työt ammattitaitoisesti ja noudattaa työohjeita. Muiden yrityksen työn kulkuun osallistuvien henkilöiden tulee varmistaa vastuualueillaan, että työntekijöillä on edellytykset tehdä asiakkaan ja yrityksen välillä sovitut työt. Yrityskohtaisesti tulee määritellä tavallisimmat, työn laadun kannalta kriittiset kohdat, joissa riski laatupoikkeamien syntymiseen on suuri. Kriittisten kohtien määrittäminen voidaan suorittaa koko yrityksen henkilöstöön kohdistuvan kyselytutkimuksen avulla. Kriittisille kohdille tulee laatia toimintaohjeet, joita noudattamalla ennaltaehkäistään laatupoikkeamat. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn laadun tarkastaminen: 1.)

Yrityksen tekemä työn laatu varmistuu, kun jokainen työtilaukseen liittyvä henkilö valvoo omalta osaltaan omaa työsuoritustaan niin, että se vastaa laatukäsikirjaan kuvattuja toimintatapoja. Omaan työhön liittyvät laadun varmistuksen keskeiset yksityiskohdat tulee kuvata. Yrityksellä tulee olla toimintaohjeet työn yhteydessä todettujen korjaussuositusten ja muiden auton kuntoon liittyvien havaintojen kirjaamiseksi. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn laadun tarkastaminen: 1.)

Yrityksellä tulee olla määritelty kriittisille kohdille kirjalliset poikkeustilanneohjeet. Poikkeustilanneohjeita käytetään, mikäli ennakoivista toimenpiteistä huolimatta joudutaan kriittiseksi kuvattuun ongelmatilanteeseen. Kun todetaan uusia kriittisiä kohtia, tulee näille valmistaa kirjalliset poikkeustilanneohjeet. Kyseisestä toiminnasta vastaavan tulee varmistaa poikkeustilanneohjeiden toimivuus ja ajan tasalla pysyminen. Henkilöstön tulee tuntea oikea toiminta poikkeustilanteissa ja toimintaohjeiden tulee olla asianomaisten henkilöiden käytössä. Poikkeustilanteista tulee raportoida sovitulla tavalla. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn laadun tarkastaminen: 2.)

## 2.7 Auton luovuttaminen asiakkaalle

Työn luovutuksen tulee sisältää tehtyjen töiden, laskun ja työn aikana tehtyjen havaintojen selvityksen asiakkaalle. Työtilausta vastaanotettaessa on sovittu luovutustapa. Työn luovuttaa ensisijaisesti sama henkilö, joka on ollut asiakasyhteyshenkilönä. Ellei tämä ole mahdollista, on varmistettava tiedon kulku luovutuksessa tarvittavista asioista. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn luovuttaminen: 1.)

Työ on luovutettu asiakkaan saatua riittävän selvityksen tehdyistä töistä ja vastaanottaessa auton avaimet. Asiakkaalle tulee tarvittaessa kertoa luovutuksen yhteydessä auton sijainti pysäköintialueella. Työn luovuttajan tulee selvittää asiakkaalle tehdyt toimenpiteet ja niihin käytetyt varaosat ja tarvikkeet sekä toimenpiteiden kustannukset niin perusteellisesti, kuin asiakas sitä edellyttää. Tarvittaessa asiakkaalle selvitetään käytetyt varaosat ja tehdyt työt auton luona. Liikekohtaisesti tulee sopia, mitä tositteita asiakkaalle luovutetaan. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn luovuttaminen: 1.)

Työn luovutuksen yhteydessä asiakkaalle tulee selvittää ja antaa kirjallisesti korjaussuositukset työn aikana mahdollisesti tehdyistä havainnoista. Asiakkaalle on selvitettävä niiden tekninen ja taloudellinen merkitys. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn luovuttaminen: 2.)

Maksutapa on kirjattu työtilaukseen tilaushetkellä tai muuna sovittuna aikana. Työn luovuttajalla tulee olla tieto laskutusasiakkaan luottokelpoisuudesta ja sitä vastaava merkintä työtilauksessa. (Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Työn luovuttaminen: 2.)

### **3 Huoltopöytäkirja ajoneuvojen huoltotoiminnan työkaluna**

Autokorjaamokäytössä huoltopöytäkirjalla tarkoitetaan dokumenttia, johon kirjataan huollon aikana tehdyt toimenpiteet. Huoltopöytäkirja on yleensä esitäytetty, jolloin asentaja merkitsee huoltopöytäkirjaan huollon edistymisen. Huoltopöytäkirja voi olla yleismallinen, useaan eri huoltoon soveltuva lomake (liite 1), tai huoltokohtainen, juuri kyseiselle autolle ja sen hetkiselle huollolle yksilöity lomake (liitteet 2 ja 3).

#### **3.1 Mikä huoltopöytäkirja on?**

Huoltopöytäkirjalla on useita käyttötarkoituksia. Se toimii mekaanikon työkaluna huoltoa tehtäessä, huoltoneuvojan apuna asiakaspalvelutilanteessa ja siitä jää asiakkaalle dokumentti autoon tehdyistä töistä sekä yksi kappale huollon arkistoon. Kuluttaja voi huoltopöytäkirjan avulla myös suunnitella autoonsa tulevia huoltoja etukäteen. (Pitenus. 2011.)

Huoltopöytäkirja on yksityiskohtainen dokumentti siitä, mitä toimenpiteitä mihinkin huoltoon kuuluu tehtäväksi. Ajantasaiset tiedot huoltoväleistä ja eri komponenttien vaihtoväleistä löytyy aina uusimmasta huoltopöytäkirjaversiosta. Huoltopöytäkirjaan ei merkitä huolto-ohjelman ulkopuolisia töitä, esimerkiksi renkaiden vaihtoa, vaan työmääräyksen lisätyörivit ovat sitä varten. Työmääräyksen lisärivit tulostuvat kuittiin, joten näin myös ne dokumentoituvat asiakkaalle. Kun jokainen työvaihe on



eritelty omalle rivilleen, mekaanikon on helppo seurata työnsä edistymistä ja huolehtia siitä, ettei mikään työvaihe jää suorittamatta. Työrivien perään voidaan tehdä merkintöjä huollon aikana ilmenneistä vioista, vikoihin liittyvistä korjauksista tai muista havainnoista. Hyvin toteutettu huoltopöytäkirja myös helpottaa mekaanikon työn suunnittelua, kun pöytäkirjaan merkityissä työvaiheissa edetään johdonmukaisesti. Näin työn suorittaminen nopeutuu kun ylimääräiseen liikkumiseen tai auton liikutteluun ei kulu turhaa aikaa. (Pitenus. 2011.)

### 3.2 Huoltopöytäkirjan merkitys

Huoltopöytäkirjaan suhtaudutaan korjaamoilla hyvin eri tavoin. Merkkikorjaamoilla se on usein kiinteä osa huollon prosessia, mutta pienemmillä korjaamoilla sellaista ei välttämättä tunneta lainkaan. Huoltopöytäkirjan merkitystä ei kuitenkaan pitäisi aliarvioida, varsinkaan pienemmillä korjaamoilla. Paitsi että huoltopöytäkirja on hyödyllinen työkalu mekaanikolle ja huoltoneuvojalle, sillä on myös merkittävä rooli takuu- ja kuluttajariitatapauksissa. Huoltopöytäkirja saattaa turvata korjaamon selustan esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa kuluttaja epäilee, onko huollossa tehty asianmukaiset toimenpiteet.

#### 3.2.1 Korjaamolle

Huoltopöytäkirjan merkittävin funktio korjaamokäytössä on varmistaa huoltojen oikea sisältö. Oikein täytetty huoltopöytäkirja helpottaa myös huoltojen laskutusten tekemistä. Takuuanomuksia varten vaaditaan joissain tapauksissa myös alkuperäinen, mekaanikon täyttämä huoltopöytäkirja. Kuluttajaviraston ja Autotuojat ry:n laatimat yleiset, autoalalla sovellettavat takuuehdot rajaavat takuukorvauksen ulkopuolelle viat, jotka johtuvat autosta huolehtimisen laiminlyönnistä. (Virhevastuu ja takuu autokaupassa. 2007: 6.)

Takuunantaja ei kuitenkaan vastaa virheestä, jos hän saattaa todennäköiseksi, että auton laadun tai käyttökelpoisuuden poikkeaminen normaalista johtuu ostajan puolella olevasta syystä. Syy voi olla esimerkiksi tapaturma, käyttö- tai hoito-ohjeiden vastainen tai muu auton vääränlainen käsittely tai auton valmistajan tai maahantuojan laatiman Suomessa voimassa

olevan huolto-ohjelman mukaan tehtävien huoltojen laiminlyönti taikka puutteellinen toteuttaminen. (Virhevastuu ja takuu autokaupassa. 2007: 12.)

Huoltojen laiminlyönti ei automaattisesti vapauta myyjää tai valmistajaa takuun määrittämästä vastuusta, jos vika ei suoranaisesti johdu vääränlaisesta huollosta tai huoltojen tekemättä jättämisestä. Jos vian aiheuttajaksi todetaan kuitenkin väärin suoritettu huoltotyö, vastuu siirtyy huollon tehneelle korjaamolle:

Jos huollon laiminlyönnillä ja ilmenneellä vialla ei ole minkäänlaista syy-yhteyttä, takuuta ei voi evätä pelkästään huollon laiminlyönnin johdosta. Jos takuunantaja osoittaa, että vahinko johtuu tällaisesta huoltamisesta tehdystä virheestä, on huollon tekijä vastuussa vahingosta. (Virhevastuu ja takuu autokaupassa. 2007: 6.)

Takuun voimassaolon ehtona on siis huoltojen asianmukainen suorittaminen. Tämä ei edellytä huoltojen teettämistä merkkiliikkeessä, mutta huoltojen on vastattava sitä, mitä valmistaja tai Suomessa toimiva maahantuoja on huolto-ohjelmien sisällöstä määrännyt. Autoalan Keskusliiton ja Kuluttajaviraston yhteisellä sopimuksella on määriteltä, että vain kyseiseen automalliin kuuluvan, ajantasaisen huoltopöytäkirjan mukaisesti tehty määräaikaishuolto täyttää nämä vaatimukset. Huoltoja tehtäessä on siis syytä varmistua siitä, että käytössä oleva huoltopöytäkirja on ajan tasalla, kaikki huoltopöytäkirjassa määrätyt kohteet käydään läpi ja niiden läpikäyminen merkitään huoltopöytäkirjaan.

### 3.2.2 Kuluttajalle

Kuluttajalle merkittävin hyöty huoltopöytäkirjasta on huollon sisällön yksityiskohtainen erittely, jolloin kuluttaja on tietoinen siitä mistä hän maksaa. Huoltopöytäkirjan avulla on myös mahdollista varautua tuleviin huoltoihin sekä itse tehtävien huoltotoimenpiteiden suunnitteluun. Epäselvissä takuutapauksissa huoltopöytäkirja toimii myös kuluttajan hyväksi tilanteissa, jossa täytyy osoittaa että huolto on suoritettu asianmukaisesti tai että vaurio ei johdu ainakaan asiakkaan laiminlyönnistä huollosta.

## 4 Huoltopöytäkirja prosessina

Huoltopöytäkirjan käyttö on prosessina yksinkertainen, mutta monivaiheinen ketju. Yrityksillä on huoltopöytäkirjan käytöstä omat ohjeistuksensa ja ne saattavat poiketa toisistaan runsaasti. Seuraavassa esitelty toimintamalli perustuu VV-Autotalot OY:n käytäntöön, mutta sitä on muokattu joiltain osin kirjoittajan omien näkemysten mukaiseksi. Tiedot perustuvat Sarno Piteniuksen haastatteluihin.

### 4.1 Huoltopöytäkirjan liittäminen työmääräykseen

Ihannetapauksessa huoltopöytäkirja tulostetaan ennen huoltoa ja hyväksytetään asiakkaalla. Mikäli asiakas ei jostain syystä halua tiettyä kohtaa huollettavan, esimerkiksi koska asiakas haluaa itse vaihtaa tuulilasinpyyhkijän sulat, tai jos jokin huoltoon kuuluva kohde on muun syyn takia uusittu tai korjattu hiljattain, kirjataan tästä merkintä huoltopöytäkirjaan. Kun huoltopöytäkirja on käyty asiakkaan kanssa läpi, siihen otetaan asiakkaan kuittaus. Nämä kuittaukset ja merkinnät voidaan tehdä myös työmääräykseen, mikäli huoltopöytäkirja täytetään huollon aikana sähköisesti.

### 4.2 Huoltopöytäkirjan täyttäminen

Autoa huollettaessa jokainen pöytäkirjan kohta kuitataan joko hyväksytyksi, puutteelliseksi tai korjatuksi. Huollon yhteydessä havaitut puutteet kirjataan huoltopöytäkirjaan sarakkeeseen "EI OK". Kun puutteet on korjattu, kirjataan huoltopöytäkirjaan samalle riville "korjattu" sekä lyhyt kuvaus suoritetuista toimenpiteistä ja mahdollisesti korjaukseen käytetyistä varaosista. Näin meneteltäessä ei synny epäselvyyksiä siitä, onko jokin havaittu puute jäänyt korjaamatta. Autoa luovutettaessa huoltopöytäkirjasta on helppo käydä läpi autolle huollon aikana tehdyt toimenpiteet, mekaanikon tekemät huomiot ja havainnot auton kunnosta sekä tehdyt korjaukset huollossa ilmenneiden puutteiden kuntoon saattamiseksi. Autoa luovutettaessa huoltokirjasta tulisi aina antaa asiakkaalle oma kopio ja jättää korjaamolle toinen kappale arkistoitavaksi.

#### 4.3 Huoltopöytäkirjan arkistointi

Koska korjaamolla on vastuu huollosta luovutettujen autojen turvallisuudesta ja tieliikennekelpoisuudesta, on huoltopöytäkirja korjaamolle tärkeä dokumentti siitä, missä kunnossa auto on luovutettu asiakkaalle. Mikäli huollon yhteydessä jokin autossa oleva kohde havaitaan puutteelliseksi, mutta sen korjaamiselle ei saada asiakkaalta korjauslupaa, on havaituista vioista oltava korjaamolla riittävä näyttö ja perustelu sille, miksi niitä ei ole korjattu. Asiakkaan antama korjauskielto siirtää liikenneturvallisuuskysymyksissä vastuun korjaamolta asiakkaalle. Tästä syystä korjauskielloista on aina jätävä merkintä korjaamon tietojärjestelmiin. Tämä voidaan varmistaa arkistoimalla huoltopöytäkirjat huoltojen jälkeen. Arkistoiduista huoltopöytäkirjoista on myös helppo todeta jälkeenpäin yksityiskohtaisesti, mitä autolle on aikaisemmissa huolloissa tehty, mikäli autoon tulee myöhemmin jokin vika, jonka epäillään aiheutuneen epäasianmukaisesta huollosta.

## 5 Asiakaspalvelukokonaisuuden parantaminen

Usealla korjaamolla pyritään voimakkaasti parantamaan asiakaspalvelun laatua. Kun myytävä tuote itsessään, eli huolto- tai korjaustoimenpide on laadukas, myös siihen liittyvien oheistoimintojen on oltava samalla tasolla. Asiakaspalvelun, johon kuuluu ajanvaraus, auton jättäminen korjaamolle, huollon etenemisestä tiedottaminen sekä auton luovutus ja huollon laskutus, tulee toimia mallikkaasti. Jotta korjaamon asiakasvirta voisi kasvaa, on korjaamon erotuttava kilpailijoistaan.

No company can win if its products and offerings resemble every other product and offering. Companies must pursue relevant positioning and differentiation. As part of the strategic brand management process, each company and offering must represent a distinctive big idea in the mind of the target market. (Kotler & Keller. 2006: 139.)

Yksi usein käytetty erottautumisen keino on muita edullisempi hinnoittelu. Tämä muodostaa kuitenkin ongelman; jos kaikki pyrkivät erottautumaan edullisella hinnalla, yksikään yritys ei oikeastaan erotu. Tällaisessa tilanteessa erinomainen, odotukset ylittävä asiakaspalvelu asettaa muut yrittäjät kovan haasteen eteen. On kuitenkin huomattava, että nykypäivän asiakkaat ovat jo lähtökohtaisesti vaativia. Asiakkaiden odotusten ylittäminen vaatii paljon, mutta samalla on varottava yliyrittämistä. Yksi merkittävä asiakkaiden arvostusta nostava tekijä on henkilökohtainen palvelu. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta kuunnellaan ja hänen tarpeensa tunnistetaan.

Today, companies face their toughest competition ever. Moving from a product and sales philosophy to a marketing philosophy, however, gives a company a better chance of outperforming competition. The cornerstone of a well-conceived marketing orientation is strong customer relationships. (Kotler & Keller 2006: 139.)

Erityisesti kalliiden, premium-autojen edustajien odotetaan tuottavan ylivertaista palvelua ja asiakaskokemuksia, etenkin kun palvelut ovat usein huomattavasti hintavampia kuin pienemmällä, itsenäisillä korjaamoilla. Autoalaa koskevien kuluttajariitatapausten perusteella palvelu ei kuitenkaan aina kohtaa odotuksia. Tässä onkin pienten korjaamojen mahdollisuus: jos jo keskinkertaisella asiakaspalvelulla ja edullisemmilla hinnoilla pystytään erottautumaan kalliista merkkiliikkeestä, on asiakasvirta jatkuvaa eikä markkinointiinkaan tarvitse panostaa

kohtuuttomasti, tyytyväisten asiakkaiden kertoessa kokemuksistaan lähipiirilleen. (Bergström & Leppänen. 2005: 158.)

Vuosituhanne vaihteen aikana asiakkaaseen vaikuttaminen on vaikeutunut merkittävästi kolmesta syystä. Koska asiakkaan kohtaamien viestien määrä on niin suuri, vaatii viestin erottuminen ja huomatuksi tuleminen jotakin erityistä. Asiakas on nykyisin myös niin valveutunut, että hän tekee vain sellaista, mikä häntä aidosti kiinnostaa. Ostopäätöstä tehdessään 2000-luvun asiakas myös luottaa mieluummin vertaisverkkojensa kokemuksiin ja suositteluun kuin mainoksiin ja suoraan markkinointiin. (Arantola. 2005: 15–16.)

Paitsi että asiakkaat ovat vaativampia, he ovat myös hintatietoisempia kuin koskaan aikaisemmin. Internetin mahdollistama hintojen vertailu ja sähköpostitse tehtävät tarjouspyyntökyselyt ovat nopea keino saada sitova huoltotarjous useasta liikkeestä pienellä vaivalla:

Kuluttaja on monilla tavoin ratkaisevasti erilainen kuin ennen. Hintaherkkyys ja hintatietoisuus on tullut keskenään hyvin erilaisten asiakasryhmien ominaisuudeksi. (Arantola. 2005: 16.)

Huoltoliike joutuu siis miettimään tarkasti hinnoitteluaan, mutta samalla joudutaan myös miettimään, mitä todellisuudessa myydään. Onko kyse pelkästään teknisestä suorituksesta auton toimintakyvyn ylläpitämiseksi, vai palvelukokonaisuudesta jolla asiakkaan omistaman, usein hyvinkin kalliin kulutushyödykkeen kunnosta huolehditaan tarkasti, sääntillisesti, ja asiakkaan toivomuksia ja erityisvaatimuksia noudattaen? Voimmeko me yrityksenä tarjota enemmän kuin kilpailijat?

Nykykuluttajalle on ominaista cross-over –käyttäytyminen. Se tarkoittaa sitä, että alemman tulotason kuluttajat tavoittelevat myös luksustuotteita, eikä kulutussegmenttien välinen raja ole enää niin selkeä kuin ennen. Peruskuluttamiseen ei panosteta aivan niin paljon kuin ennen, jotta luksustuotteisiin olisi varaa. Cross-over –käyttäytymiselle on myös ominaista esimerkiksi se, että matkapuhelinlasku saadaan maksettua kun aikakauslehdistä tai muista vähemmän tärkeistä asioista tingitään. (Arantola. 2005: 16–17.)

Näihin kulutussegmenttiä koskeviin haasteisiin huoltopöytäkirjan tehokkaalla käytöllä voidaan vaikuttaa. Kallis auto voidaan helposti mieltää luksustuotteeksi. Korjaamoalan haasteena onkin nostaa myös autojen huoltotoiminta peruskulutusstatuksen alta luksuskategoriaan. Millä huoltoyritys saa profiloitua usein ikävän sävyiseksi koetun tapahtuman (taas pitää viedä auto huoltoon) miellyttäväksi kokemukseksi (onpa mukavaa kun saa taas auton tiptop-kuntoon) samalla säilyttäen kilpailukykyisen hintatason?

Kun huollon palvelu ja toiminta sujuu kellokoneiston tarkkuudella ja asiakkaan toiveita ja tarpeita kunnioittaen, on kilpailijoista erottumiselle todella hyvät edellytykset. Palvelun laatua voidaan korostaa saamalla asiakas tuntemaan itsensä tärkeäksi. Tämä toteutuu asiakkaan tarpeet huomioivalla palvelulla. Huoltopöytäkirja liittyy tässä oleellisesti palvelukokonaisuuteen, koska sen avulla asiakkaalle voidaan vaivattomasti ja yksilöidysti esittää mitä huoltoon on kuulunut. Kun kaikki huollosta saatava tieto on kirjattuna yksilöllisiin ja helposti ymmärrettäviin dokumentteihin, tietää kuluttaja vielä kotiin päästyäänkin mitä hänen autolleen on huollon aikana tehty.

Cross-over –kuluttajien ostopäätöksiin vaikuttaa luonnollisesti paitsi tuotteen haluttavuus ja siihen liittyvät mielikuvat, myös asiakkaan ostokyky. Koska korjaamon vaikutuskeinot asiakkaan ostokykyyhin ovat mitättömät, täytyy asiakas saada haluamaansa huoltoa muilla keinoin.

Kuluttajat ja organisaatiot hankkivat haluamiaan ja tarvitsemiaan tuotteita, mutta kolikon kääntöpuolena on ostokyky. Ostokyvillä tarkoitetaan ostajan taloudellista mahdollisuutta ostaa, ja siihen vaikuttavat kuluttajien käytettävissä olevat varat, mahdollisuudet luotonsaantiin, käytetyt maksuehdot ja tuotteiden hintakehitys. Usein sanotaan, ettei johonkin tuotteeseen ole varaa. Kuitenkin ostajan käyttäytyminen on tyypillisesti sellaista, että säästetään vähäpätöisessä ja tuhhlataan sellaiseen, mistä joku toinen voisi sanoa, ettei siihen ole varaa. Ostajan ostokyky ei kuitenkaan ole rajaton, ja siksi markkinoijan on tehtävä oma tuotteensa niin tärkeäksi, haluttavaksi ja välttämättömäksi, että juuri siihen kuluttajalla on varaa. (Bergström & Leppänen. 2005: 98.)

Vaikka hinnan perässä juokseminen vaikuttaa voimakkaammin kuin ennen, myös vaivattomuudella on merkittävä rooli palveluja vertailtaessa. Vaivattomuus merkitsee asiakkaalle helppoa tavoitettavuutta ja helppoa tiedon saatavuutta. Vaivattomuus ohjaa myymälöiden sijoittelua, niiden kehittymistä sekä tuotteiden ja palveluiden kehittelyä. Tämä on syytä huomioida myös autojen jälkimarkkinoinnissa. Mikäli huoltotapahtuma mielletään vaivalloiseksi ja kalliiksi, asiakas on jo lähtökohtaisesti negatiivisella asenteella liikkeellä. Tekemällä huollossa asioimisesta mukavaa, miellyttävää, vaivatonta ja kaiken lisäksi edullista, on asiakastyytyväisyys mahdollista korottaa aivan uudelle tasolle. Jos tähän reseptiin saadaan yhdistettyä vielä ripaus luksusta, on muilla alan yrityksillä valtava työ vastata kilpailuun. (Arantola. 2005: 19.)

Palvelun laatua tulisi seurata jatkuvasti yrityksissä. Palvelukokonaisuuksia voidaan parantaa kohentamalla palvelun määrää, palvelun laatua ja palveluympäristöä. Näiden tekijöiden on vastattava neljään keskeiseen asiakkaan palvelutarpeeseen: ystävällisyyteen, nopeuteen, asiantuntemukseen ja rehellisyyteen. (Bergström & Leppänen. 2005: 158.)

Näistä neljästä esimerkistä huoltopöytäkirjan avoimella ja tehokkaalla käytöllä voidaan vaikuttaa välittömästi kaikkiin paitsi ystävällisyyteen, ja oikein käytettynä välillisesti siihenkin. Kun huollon sisältö on avoimesti tarkasteltavissa sekä ennen että varsinkin huollon jälkeen, jää asiakkaalle palvelukokemuksesta huomattavasti rehellisempi vaikutelma, kuin huollosta jossa asiakkaalle ei kerrota juuri muuta kuin laskun loppusumma. Asiakastyytyväisyyden huolellinen varmistaminen mielletään helposti tuottavuuden vastaiseksi. Tuottavuus on kuitenkin pääasiassa henkilökohtainen asenne, johon asiakaspalvelu erottamattomasti kuuluu. (Uusi-Rauva 1996: 13.)

Asiakastyytyväisyyden lisäksi toinen merkittävä aspekti nykypäivän liiketoiminnassa on asiakkaan sitouttaminen useiden tuotteiden, tai palvelukokonaisuuksien avulla. Asiakas todennäköisimmin palaa liikkeeseen uudelleen, mikäli hänellä on yritykseen useampi kuin yksi side. Huoltosopimus on yksi hyvä tapa pitää asiakas kiinni tietyssä yrityksessä, tai huoltoketjussa. Kun huolloista maksetaan kuukausittain kiinteää summaa, kuluttaja pysyy automaattisesti liikkeen asiakkaana siitä riippumatta, millaisia tarjouksia kilpailevat korjaamot esittävät. Asiakas myös vierailee liikkeessä



herkemmin, jos huollot ja muu autoiluun liittyvä peruspalvelu kuuluu jo valmiiksi maksettavaan kuukausihintaan. Näin esimerkiksi moottoriöljyn ostaminen (paljon öljyä kuluttaviin moottoreihin saattaa joutua ostamaan öljyä useinkin) tuulilasinpyyhkijöiden uusiminen, tai mikä tahansa vähäinen auton ylläpitoon liittyvä asia poikii helposti asiakaskäynnin, joka muuten saattaisi jäädä syntymättä. Näiden käyntien yhteyteen on helppo ujuttaa lisämyyntiä esimerkiksi sesonkituotteiden (kuramatot, autojääkaapit, yms.) muodossa.

## **6 Huoltopöytäkirjan nykytilan kartoitus**

Suomessa toimivien korjaamojen välillä tiedetään olevan erilaisia käytäntöjä huoltopöytäkirjan käytössä. Koska asiasta ei kuitenkaan löytynyt olemassa olevia tutkimuksia, täytyi asia selvittää. Huoltopöytäkirjan liittäminen huoltotapahtumaan vaikuttaa myös asiakaspalvelun laatuun ja sitä kautta asiakastyytyväisyyteen, joten myös asiakasnäkökulma oli syytä sisällyttää tutkimuksiin.

### **6.1 Tutkimuksen toteutus**

Selvitin huoltopöytäkirjan käyttötapoja ja niihin liittyviä käytäntöjä haastattelemalla huoltoja tekevien yritysten henkilökuntaa sekä huoltoliikkeissä asioineita kuluttajia. Haastatteluun vastaaminen tapahtui internetlomakkeella, johon johtavaa linkkiä jaettiin vapaasti sekä huoltoliikkeiden että autoaan huollossa käyttäneiden asiakkaiden keskuuteen. Huoltoliikkeille linkkiä jaettiin sähköpostin välityksellä, kun taas kuluttajahaastatteluun johtavaa linkkiä jaettiin autoaiheisilla foorumeilla sekä sosiaalisessa mediassa.

Huoltoliikkeiden henkilökunnalle oli laadittu oma kysely, jossa keskityttiin korjaamon toimintamalleihin huoltopöytäkirjan suhteen. Haastatteluun vastasi yhteensä 68 työnjohtajaa ja asentajaa useasta autojen huoltoja ja korjauksia tekevästä yrityksestä eri puolilta Suomea. Kyselyssä selvitettiin, käytetäänkö yrityksessä huoltopöytäkirjoja ja jos ne ovat käytössä, miten niitä hyödynnetään huollon yhteydessä, annetaanko niistä asiakkaalle kopiota ja mitä huoltopöytäkirjalle tapahtuu huollon jälkeen. Haastattelu on kokonaisuudessaan liitteessä 4.

Kuluttajille suunnattu haastattelu kohdistettiin kuluttajiin, jotka olivat käyttäneet autoaan huollossa edellisten kuuden kuukauden aikana. Haastatteluun vastasi 93 henkilöä. Haastattelussa kysyttiin mielipiteitä huoltopöytäkirjan käytön vaikutuksesta asiakaspalvelukokemukseen, olivatko vastaajat tietoisia huoltopöytäkirjakäytännöistä ja autonsa takuuehdoista koskien huoltojen sisältöä, miten he kokivat huoltoliikkeiden käyneen läpi huollossa tehdyt toimenpiteet sekä olivatko he saaneet huoltopöytäkirjaa itselleen. Heiltä kysyttiin myös, haluaisivatko he tietää huoltojen sisällön ennakoon tai miten he suhtautuisivat, jos voisivat tulostaa huoltopöytäkirjan itse internetistä. Kuluttajille suunnattu haastattelu on liitteessä 5.

## 6.2 Tulokset

Koska kysely toteutettiin vapaasti löydettävillä internetlomakkeilla, on kyselyn vastausprosenttia mahdotonta arvioida. Vastauksia tuli kuitenkin yllättävän runsaasti, joten tuloksia voidaan arvioida luotettavasti. Kyselyyn vastanneista kuluttajista valtaosa oli merkkiorganisaatioiden asiakkaita, joten vastaajat eivät kuitenkaan edusta kattavasti kaikkia autoilijoita. Autoliikkeiden edustus oli kattavaa, sillä tutkimukseen osallistui merkkiorganisaatioita, monimerkkikorjaamoja ja yksittäisiä pienkorjaamoja.

### 6.2.1 Huoltopöytäkirjan käyttö korjaamoilla

Tällä hetkellä käytössä oleva toimintamalli vaihtelee eri korjaamojen välillä. Suurin osa vastaajista, 72,1 %, ilmoitti, että heidän edustamillaan korjaamoilla täytetään huoltopöytäkirja jokaisesta määräaikaishuollosta. Nämä olivat myös poikkeuksetta keskikokoisten tai suurten, yli 10 henkeä työllistävien liikkeiden edustajia. 8,8 % vastaajista täytti huoltopöytäkirjan satunnaisesti, kun puolestaan 17,6 % vastaajista kertoi, että heidän korjaamoissaan ei huoltopöytäkirjaa täytetä lainkaan, vaan sitä käytetään ainoastaan huoltoon kuuluvien työvaiheiden varmistamiseen. Näihin ryhmiin kuului sekä yksityisiä korjaamoyrittäjiä että ketjuihin kuuluvia monimerkkihuoltoja. Yhdellä kyselyyn osallistuneella korjaamolla huoltopöytäkirja oli täysin tuntematon käsite.

Sähköinen huoltopöytäkirjajärjestelmä oli käytössä useimmilla korjaamoilla. Vain 11,7 % vastaajista säilyttää huoltopöytäkirjat mapissa tai muussa paperiarkistossa. Sähköistä huoltopöytäkirjaa käyttävät korjaamot luottavat yhä perinteisiin menetelmiin huoltopöytäkirjan täyttämiseksi. Jokaisessa sähköistä järjestelmää käyttävässä korjaamossa huoltopöytäkirja tulostetaan mieluummin paperille ja täytetään kynällä kuin sähköisesti, vaikka sähköinenkin vaihtoehto olisi olemassa.

### 6.2.2 Arkistointi

Huoltopöytäkirjojen arkistointia ei tehdä yhdessäkään tutkimukseen osallistuneessa yrityksessä. Kuitenkin lähes kaikissa korjaamoissa, joissa huoltopöytäkirja täytetään, huoltopöytäkirjoihin merkityt puutteet kirjataan myös työmääräykselle. Näin huollossa havaituista puutteista, asiakkaan antamista korjauskielloista ja muista huomioista säilyy merkintä korjaamon järjestelmässä, vaikka huoltopöytäkirjasta ei korjaamolle jääkään tallennetta. Erikoista oli se, että sähköisistä huoltopöytäkirjajärjestelmistä puuttuu mahdollisuus tallentaa huollossa täytetty huoltopöytäkirja arkistoon.

### 6.3 Kuluttajien näkökulmasta

Kyselyyn vastanneista kuluttajista lähes kaikki, 91,4 %, olivat saaneet huollossa asioituaan huoltopöytäkirjan mukaansa. Korkea prosentti johtunee osittain vastaajien voimakkaasta painottumisesta suuriin merkkiliikkeisiin. Kuitenkaan kaikki merkkiliikkeissä asioineet eivät olleet saaneet huoltopöytäkirjaa itselleen. Ilman huoltopöytäkirjaa jääneistä 37,5 % olisi halunnut huoltopöytäkirjan itselleen. Kuluttajien kannalta merkittävimmiä asioiksi huoltopöytäkirjan käytössä koettiin huollon sisällön selkeämpi ymmärrettävyys, sekä huollosta jäävä dokumentti, josta voi myöhemmin tarkastaa mitä autolle oli tehty. Vapaata pääsyä huoltopöytäkirjoihin toivoi 19,4 % vastaajista. Kyselyyn vastanneista kuluttajista vain 11,1 % olisi valmis tekemään autonsa huoltotoimenpiteitä itse. Koska kyselyyn vastanneet olivat pääasiassa kuluttajia jotka olivat käyttäneet autoaan määräaikaishuollossa viimeisen 6 kk:n aikana, ei kysely kerro koko totuutta kaikista autoilijoista. Usein esimerkiksi autoharrastajat tekevät monet autoonsa liittyvät huoltotoimenpiteet itse. Haastattelun perusteella ei siksi voida tehdä päätelmiä kaikkien kuluttajien halukkuuteen saada huoltopöytäkirjat vapaasti saataville.

## 7 Päätelmät

Tutkimuksen aikana varmistui useita jo valmiiksi kysymyksiä herättäneitä olettamuksia huoltopöytäkirjan käyttöön liittyvistä toimintamalleista. Huoltopöytäkirja ei edelleenkään päädy kaikille asiakkaille, vaikka sen pitäisi kuulua kiinteästi huollon prosessiin. Huoltopöytäkirja haetaan edelleen joillain korjaamoilla muualta kuin sähköisestä järjestelmästä. Kun käytössä on vain mapillinen vanhoja huoltopöytäkirjoja joiden perusteella kyseisen liikkeen määräaikaishuollot suoritetaan, ei voida olettaakaan, että näistä huolloista jäisi huoltopöytäkirjasta asiakkaalle omaa kappaletta. Myös asiakkaiden kokemukset vahvistavat tämän. Pienissä korjaamoissa asioineet kuluttajat jäivät useimmiten ilman huoltopöytäkirjaa, kun vastaavasti merkkiliikkeissä asioineet saivat sen lähes aina.

Huoltopöytäkirja päättyy asiakkaan nähtäville usein vasta huollon päätteeksi. Tämä saattaa johtaa tilanteisiin, jossa huollon sisällöstä on huoltoä tilatessa ja autoa huoltoon tuotaessa epäselvyyksiä kuluttajan ja yrityksen välillä. Tämä olisi tärkeä tiedostaa huoltoja myyvissä liikkeissä. Kuluttajariitatapauksia voidaan vähentää, kun asiakas tietää jo autoa tuodessaan täsmällisesti sen, mitä on tilannut. Jos huollon sisältö ja sen myötä huollosta aiheutuneet kustannukset selviävät kuluttajalle vasta huollon jälkeen autoa noudettaessa, on reklamoinnin riski korkea. Tällaiset tilanteet aiheuttavat turhaa vaivaa ja kustannuksia sekä kuluttajille että korjaamoille. Yhtenäisemmät korjaamojen väliset käytännöt ja huoltopöytäkirjojen avoimempi liittäminen asiakaspalveluun veisivät tilannetta jo parempaan suuntaan. Vaikka paperinen huoltopöytäkirja onkin edullinen ja korjaamo-olosuhteissa toimintavarma käyttöliittymä, tilausta kokonaan sähköiselle järjestelmälle tuntuisi olevan.

Luomalla yhtenäisen huoltopöytäkirjamallin kaikkien automerkkien kesken ja yhdenmukaistamalla korjaamojen välisiä käytäntöjä, voisi olla mahdollista tehdä kaikki automerkit ja mallit kattava järjestelmä, josta löytyisi huoltopöytäkirja jokaiseen tarpeeseen.

## 7.1 Ongelmat huoltopöytäkirjan käytössä

Haastattelujen perusteella suurimmat haasteet huoltopöytäkirjan käytössä vaikuttaisivat olevan huoltopöytäkirjan puutteellinen käyttö sekä arkistoinnin puute. Puutteelliseen käyttöön liittyy useita ongelmakohtia, mutta arkistoinnin puute on yksiselitteinen, koko alan kattava ongelma. Huoltopöytäkirjaa ei arkistoida yhdessäkään haastatelluista korjaamoista. Yksikään haastatelluista työnjohtajista tai asentajista ei myös ollut kuullut, että missään korjaamossa tällaista käytäntöä olisi. Useimmilla korjaamoilla huoltopöytäkirjaan kirjatut puutteet kirjataan työmääräykselle, mutta näin ei tapahdu aina kaikkien huoltojen kohdalla esimerkiksi kiireen, tai unohduksen takia. Työnjohtaja saattaa myös tulkita jotkut puutteet niin vähäisiksi, ettei niitä viitsitä kirjata.

Arkistointiin ei välttämättä löydy yksiselitteistä ratkaisua. Edes huoltopöytäkirjojen käyttö ei ole pakollista, arkistoinnista puhumattakaan. Ilman ulkopuolista pakotetta ei ole todennäköistä, että korjaamot alkaisivat pitää arkistoa täyttämistään huoltopöytäkirjoista. Fyysiset arkistot vievät tilaa ja sähköiset arkistot vaativat toimivan järjestelmän. Monille ammatinharjoittajille onkin helpompaa vain jättää huoltopöytäkirjojen tallettaminen kokonaan pois. Arkistoitujen huoltopöytäkirjojen merkitystä pitäisi kuitenkin tuoda paremmin esille, etenkin niiden korjaamojen osalta, joilla saattaa olla riski joutua selvittämään takuutilanteissa, mitä työvaiheita he ovat aikaisempiin huoltoihinsa sisällyttäneet.

Huoltoliikkeistä saatujen kokemusten perusteella huoltopöytäkirjoja myös täytetään väärin. Kun asentaja havaitsee autossa puutteen, pelkkä merkintä EI OK -sarakeeseen antaa ymmärtää, että asia ei ole kunnossa. Jos havaittu vika on kuitenkin korjattu, aiheutuu EI OK -merkinnästä epäselvyyttä. Koska merkinnästä ei voi päätellä, että vika olisi korjattu, ei työnjohtaja osaa kertoa, onko autossa havaitulle vialle tehty mitään. Vian korjaamiseksi tehdyn työn laskuttaminen on myös vaikeaa, ellei mahdotonta, jos ei tiedetä varmasti, miten vika on korjattu.

Asentajien koulutuksessa tulisi tähdentää huoltopöytäkirjan huolellisen täyttämisen tärkeyttä paremmin. Tällä säästettäisiin sekä työnjohtajan että asentajan aikaa, kun jälkikäteen ei tarvitsisi selvittää, onko vikaa korjattu, mitä varaosia ja kuinka paljon

työtä siihen on käytetty. Laskuttaminen olisi sujuvampaa ja asiakkaalle näkyvä kuva liikkeen toiminnasta olisi ammattimaisempi.

Huoltopöytäkirjojen ajanmukaisuus saattaa myös vaihdella korjaamoittain runsaasti. Jos määräaikaishuollon sisältö tarkistetaan aina kansiossa olevasta paperista, se saattaa ajan kuluessa olla useita versioita liian vanha. Eräällä haastatteluun osallistuneella korjaamolla vanhimmat huoltopöytäkirjat olivat yli 20 vuotta vanhoja. Vanhempien autojen huoltopöytäkirjoihin ei toki enää tule niin helposti päivityksiä, mutta esimerkiksi joidenkin 1990-luvun alun BMW-mallien huoltopöytäkirjoihin on tullut suositus vaihtaa automaattivaihteiston vaihteistoöljy 200 000 km:n kohdalla, vaikka alun perin öljyjen piti olla ns. ikiöljyt, joita ei vaihdeta koskaan. (Andersin 2012.) Mapitettujen, paperiversioina säilytettävien huoltopöytäkirjojen ajan tasalla pysyminen ei siis ole itsestään selvää, mikäli niiden ajanmukaisuudesta ei erikseen huolehdita.

Valtaosalle korjaamoista huoltopöytäkirjojen ajantasaisuus ei ole ongelma, sillä vain pieni osa huoltokirjoista haetaan muualta kuin sähköisistä järjestelmistä. Kun huoltopöytäkirja haetaan jokaiseen huoltoon tehtaan järjestelmästä internetin välityksellä, on huoltokirjojen ajantasaisuus tehtaan vastuulla. Huoltamon ei tällöin tarvitse huolehtia kuin siitä, että huoltopöytäkirjan sisältö on haettu oikein.

Huoltopöytäkirjan huolellinen käyttö edesauttaa onnistuneen asiakaskokemuksen luomisessa ja huoltopöytäkirja on usein konkreettinen etu asiakastytyväisyyttä arvioitaessa. Ongelmia aiheutuu helposti esimerkiksi silloin, kun huoltopöytäkirja täytetään vasta, kun koko huolto on valmis, tai sitä ei käytetä lainkaan. Joillakin korjaamoilla on havaittu tapa, jossa ensin tehdään huolto ja sitten kirjataan OK-merkintä yhdeltä istumalta huoltopöytäkirjan kaikkiin kohtiin. Näin jokin huoltokohde saattaa jäädä käymättä läpi tai havaittuja ja korjattuja puutteita ei välttämättä tule kirjatuksi lainkaan.

Painottamalla huoltopöytäkirjan huolellisen täyttämisen merkitystä ja asentajan vastuuta huollon oikeaoppisesta suorittamisesta voidaan vaikuttaa asentajien asenteisiin ja toimintatapoihin. Kaikki eivät välttämättä ymmärrä, miksi

huoltopöytäkirjaa täytetään. Siksi on tarpeellista huolehtia, että huoltopöytäkirjan asianmukainen käyttö koulutetaan asentajille jo uran alkuvaiheessa.

Osa haastatelluista asiakkaista on ollut tyytymättömiä jäädessään ilman huoltopöytäkirjaa. Joillekin huoltopöytäkirja oli annettu mukaan, mutta sen läpi käyminen oli jätetty tekemättä. Tästä jää huono maku asiakkaalle ja asiakasta mahdollisesti askarruttanut asia saattaa jäädä selvittämättä. Suurin ongelma asiakaspalvelun kannalta on kuitenkin huoltopöytäkirjan tulostaminen vasta varsinaista huoltotyötä aloitettaessa. Tällöin huollon todellinen sisältö saattaa paljastua vasta, kun asentaja saa huoltopöytäkirjan eteensä. Ristiriita on valmis, jos asiakas on jäänyt siihen luuloon, että huolto on helppo ja nopea, mutta todellisuudessa siihen kuluukin koko päivä, pahimmillaan useampi päivä. Huoltoon käytetty ylimääräinen aika ja nousseet kustannukset ovat yleisimpiä reklamaatioiden syitä.

Huoltopöytäkirja pitäisi tarkistaa jo huollon ajanvarauksen yhteydessä. Näin voitaisiin varmistua siitä, mitä toimenpiteitä huoltoon kuuluu, kuinka kauan huolto kestää ja kuinka paljon siitä aiheutuu kustannuksia. Kun huoltopöytä käydään vielä läpi kuluttajan jättäessä autoa korjaamolle, voidaan varmistua siitä, että sekä kuluttaja että korjaamo ovat yhtä mieltä siitä, mitä autolle tullaan huollon aikana tekemään. Näin pienennetään ikävien yllätysten riskiä. Haastattelujen perusteella on havaittu, että asiakkaat ovat tyytyväisempiä huollon lopputulokseen, kun huoltopöytäkirja on huollon jälkeen käyty heidän kanssaan kohta kohdalta läpi. Näin heillä on selkeä käsitys siitä mitä huollon aikana on tehty, mitä puutteita autossa on havaittu sekä mitä toimenpiteitä niiden korjaamiseksi on tehty. Mikäli asiakkaalle on jäänyt jotain epäselviä kysymyksiä, on niiden läpi käyminen myös helpompaa, mikäli hän voi huoltopöytäkirjasta osoittaa, mihin huollon osa-alueeseen hänen tarkoittamansa asia liittyy, tai hän voi suoraan kysyä huoltoneuvojalta, mitä jokin huoltopöytäkirjassa osoitettu kohta tarkoittaa. Työnjohtajien olisikin syytä kiinnittää huomiota siihen, että he käyttävät riittävästi aikaa huoltopöytäkirjan läpikäymiseen asiakkaan kanssa.

## 7.2 Yhtenäinen sähköinen huoltopöytäkirjajärjestelmä

Avoimen, yhtenäisen huoltopöytäkirjajärjestelmän avulla asiakkaalla voisi olla mahdollisuus tutustua huollon sisältöön yksityiskohtaisesti jo ennen huollon varaamista. Huollon sisältäessä moottoriöljyn vaihdon ja perustarkastusten lisäksi esimerkiksi hammashihnan vaihdon, vesipumpun vaihdon, automaattivaihteiston öljyn vaihdon, jarrunesteiden vaihdon ja jakovaihteiston öljyn vaihdon, on huollon korkea hinta huomattavasti helpompi ymmärtää, kun nähtävillä on selkeä lista näiden toimenpiteiden vaatimista työvaiheista. Maahantuojan tai tehtaan järjestelmän kanssa keskusteleva sähköinen huoltopöytäkirja voisi olla myös huoltoliikkeelle vaivaton keino määrittää joustavalla huoltovälillä varustetun auton huoltoon kuuluvat toimenpiteet. Autoilla, joissa huollon sisältö määräytyy aikaisemmin tehtyjen toimenpiteiden sekä auton käyttötavan ja olosuhteiden mukaan, on asianmukaisten työvaiheiden määrittäminen paperisella huoltopöytäkirjalla työläämpää. Sähköinen huoltopöytäkirja pysyisi myös jatkuvasti ajan tasalla, jos huolto-ohjelmaan tulevat päivitykset ajetaan maahantuonnin järjestelmästä korjaamoille tai mikäli huoltopöytäkirja haetaan aina maahantuojan tai tehtaan tarjoamasta palvelusta.

### 7.2.1 Huollon sisällön räätälöinti ja hinta-arvio

Sähköiseen huoltopöytäkirjaan voitaisiin huoltoa varatessa merkitä, mikäli asiakas haluaa jättää jonkin huoltoon kuuluvan työn tekemättä tai mikäli huollon lisäksi on tarvetta muille töille. Koska jokainen huoltoon tilattu tai tilaamatta jätetty työ voisi olla mahdollista allekirjoittaa sähköisesti, esimerkiksi pankkitunnuksin tai mobiilivarmenteella, olisi kaikki yksityiskohtaisesti ja sitovasti dokumentoitua jo ennen huollon aloittamista. Sähköiset hinnoittelujärjestelmät yhdistettynä sähköiseen huoltopöytäkirjaan mahdollistaisivat myös tarkkojen hinta-arvioiden tekemisen monimutkaisillekin huoltokokonaisuuksille. Näin voitaisiin varmistaa, ettei huollon jälkeinen laskun loppusumma pääse tulemaan kummallekaan osapuolelle yllätyksenä.



### 7.2.2 Sähköisen huoltopöytäkirjan käyttöliittymä

Suurimmat muutokset huoltopöytäkirjan sähköisen täytön ja tulostuksen lisäksi olisivat varmasti sähköinen arkistointi ja asiakkaan sähköisesti allekirjoittamat rivit. Asentajan näkökulmasta sähköisen huoltopöytäkirjan täyttäminen voisi tapahtua lähes samoin kuin nykyisellään käytössä olevan, paperille tulostetun huoltopöytäkirjan täyttäminen. Käyttöliittymänä voisi toimia esimerkiksi tablettitietokone, jolloin paperi ja kynä korvattaisiin kosketusnäytöllä. Kameralla varustettu tablettikone mahdollistaisi myös vikapaikkojen valokuvaamisen ja kuvien helpon ja nopean jakamisen. Takuukäsittelijälle, maahantuojan tekniseen tukeen tai asiakkaalle olisi helppo selventää autossa oleva ongelma, kun tabletilla lähetettävään viestiin voisi saumattomasti liittää myös kuvan kyseessä olevasta kohteesta. Autossa olevien kolhujen ja vaurioiden dokumentointi olisi vaivatonta, kun kuvat voisi ottaa suoraan tabletilla. Sähköisen huoltopöytäkirjajärjestelmän käyttöönotto ei tietenkään välttämättä vaatisi siirtymistä tablettitietokoneisiin, käyttö voisi varmasti onnistua myös perinteisemmillä työasemilla tai kannettavilla tietokoneilla.

### 7.2.3 Korjaamokampanjat

Tehtaan tai maahantuojan toimeksi antamat, huoltojen yhteydessä edellytettävät takaisinkutsu- ja korjaamokampanjat voisi olla mahdollista sisällyttää sähköiseen huoltopöytäkirjaan ja työmääräykseen. Näin asiakkaalla olisi jo huoltoa varatessaan tieto siitä, mitä muuta huollon lisäksi autolle tapahtuu korjaamokäynnin aikana. Järjestelmän avulla olisi myös helpompi huolehtia, ettei jonkin kampanjan tekeminen unohdu auton käydessä korjaamolla. Joskus saattaa käydä niin, että autolle varataan vain huolto, mutta autoon kuuluva laadunparannus- tai korjauskampanja jää tekemättä. Vastaavasti turhaa työtä syntyy silloin, kun jokin kampanja tehdään huollossa olevaan autoon ylimääräisen kerran, kun ei ole huomattu tarkistaa onko avoimena olevat kampanjat jo tehty. Sähköisellä dokumentoinnilla tällaisesta voitaisiin päästä eroon, kun auton tiedot päivittyisivät järjestelmään reaaliaikaisesti ja autoon kuuluvia toimenpiteitä voitaisiin ehdottaa automaattisesti. Sähköisen dokumentoinnin myötä myös kampanjoihin liittyvät

korjausohjeet voitaisiin toimittaa suoraan asentajan tabletille silloin, kun niitä tarvitaan.

#### 7.2.4 Haasteet sähköisen huoltopöytäkirjan käytössä

Koska huoltopöytäkirja on jokaiseen automalliin erikseen yksilöity dokumentti, olisi huoltopöytäkirjatietokannan laajuus varmasti yksi suurimmista yhtenäisen, sähköisen huoltopöytäkirjajärjestelmän käyttöönottoon liittyvistä haasteista. Jokaisen automerkin jokainen automalli eriteltynä polttoaineen, moottorin, vuosimallin, vaihteiston, vetotavan ja pahimmillaan jopa varustetason mukaan, tuottaa valtavan määrän vaihtoehtoja. Kun jokaiselle näistä vaihtoehtoista vaaditaan erilliset pöytäkirjat eri kilometrimääraisten huoltojen mukaan, laajenee laadittavien huoltopöytäkirjojen määrä huikean suureksi. Muita yhtenäisen järjestelmän käyttöön liittyvä ongelma saattaisi olla korjaamojen halukkuus järjestelmiensä päivittämiseen, tehtaiden ja maahantuojien kiinnostus lähteä yhteiseen hankkeeseen mukaan, sekä tietenkin hinta.

## 8 Yhteenveto

Huoltopöytäkirjan käyttöä tarkasteltiin AKL:n Laatuohjelman, kuluttajariitalautakunnan ja Autotuoajat RY:n antamien ohjeiden ja suositusten valossa. Korjaamojen toimintatapoja tutkittaessa paljastui positiivisena yllätyksenä, että huoltopöytäkirjaa käytetään pääsääntöisesti melko tehokkaasti hyödyksi. Sen käytössä olisi kuitenkin vielä runsaasti parannettavaa, etenkin pienillä korjaamoilla. Huoltopöytäkirja on autokorjaamoalalla yleisesti tunnettu työkalu, jota ei kuitenkaan hyödynnetä niin hyvin kuin se olisi mahdollista. Suurimmat virheet liittyvät arkistoinnin puutteeseen, mutta myös huoltokirjan puutteellinen käyttö aiheuttaa turhia ongelmatilanteita.

Huoltopöytäkirjan käyttöön tarvittaisiin enemmän koulutusta, jotta korjaamoilla ymmärrettäisiin huoltokirjan merkitys paremmin. Kuluttajat kokevat huoltopöytäkirjan tärkeäksi osaksi auton huoltoa, ja he toivoisivat saavansa sen itselleen useammin. Osa kuluttajista toivoisi myös avointa pääsyä huoltopöytäkirjoihin, jotta tulevia huoltoja ja niiden kustannuksia olisi helpompi suunnitella etukäteen.

Tehostamalla huoltopöytäkirjoja käyttävien korjaamojen toimintamalleja sekä vaatimalla korjaamoalalle yhtenäisempiä käytäntöjä huoltopöytäkirjan käytöstä voitaisiin saavuttaa parempia tuloksia huoltotesteissä työn ollessa huolellisemmin tehtyä ja asiakastyytyväisyyskyselyissä asiakkaiden kokiessa tulleetensa paremmin huomioiduksi sekä huoltamoiden tehokkuutta mittaavissa testeissä, kun ylimääräistä aikaa ei tarvitsisi kuluttaa ylimääräiseen asennustyöhön, reklamaatioiden käsittelyyn tai jopa asiakkaiden kanssa riitelemiseen. Tämä näkyisi varmasti myös huoltamoiden tuloksessa.

Internetissä toimiva sähköinen, korjaamojen yhteinen, yhtenäinen huoltopöytäkirjajärjestelmä voisi olla tähän yksi ratkaisu. Sen toteuttaminen on kuitenkin valtava työ ja vaatisi paitsi valtavan työmäärän tietokannan keräämiseksi ja kokoamiseksi, myös korjaamojen, autotehtaiden ja maahantuojiin välistä avointa yhteistyötä.

Kiinnittämällä enemmän huomiota nykyisin käytössä olevien huoltopöytäkirjojen päivittäisessä käytössä ilmeneviin epäkohtiin, voitaisiin jo saavuttaa muutoksia niissä kuluttajan ja korjaamon välisissä epäselvissä tilanteissa, jotka pahimmillaan saattavat johtaa reklamaatioihin ja Kuluttajariitalautakunnalle tehtyihin valituksiin. Huoltopöytäkirjan tehokkaan käytön etuja kannattaisi selventää korjaamoalan yrityksille, ja erityisesti tuoda esille sen tuomia mahdollisuuksia asiakaspalvelun välineenä. Taloudellisen taantuman aikana yhdelläkään yrityksellä ei pitäisi olla varaa jättää hyödyntämättä mahdollisuuksia parantaa asemaansa yhä kiristyvän kilpailun markkinoilla.

## Lähteet

Andersin, Kirsikka. 2012 Varaosapääällikkö, Autotalo Laakkonen OY, Espoo. Haastattelut 10.2012.

Arantola, Heli. 2006. Customer Insight: Uusi väline liiketoiminnan kehittämiseen. Helsinki: WSOYpro.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja. 2005. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Keller, Kevin & Kotler, Philip. 2006. Marketing Management (12th edition) New Jersey: Pearson Prentice Hall.


Kuluttajariidat työllistävät yhä enemmän. 2013. Verkkodokumentti. Kuluttajariitalautakunta.  
<<http://www.kuluttajariita.fi/tiedotteet/?action=read&id=70>> Luettu 18.01.2013.

Laatuohjelma korjaamoille. 2005. Autoalan Keskusliitto RY.

Pitenius, Sarno. 2010 Jälkimarkkinointipääällikkö, VV-autotalot OY, Helsinki. Haastattelut 09.2010–10.2011.

Virhevastuu ja takuu autokaupassa. 2007. Kuluttajavirasto.

## Renault huoltotodistus

|  <b>HUOLTOPOYTTÄKIRJA</b>              |  | <b>Huoltoväli 20 000 km</b><br><b>BENSIINI MOOTTORIT</b> |  |
|---|--|--|--|
| Asiakas:  |  | Rekisterinumero:   |  |
| Mekaanikko:   |  | Päiväys:   |  |
| Määräaikaishuolto   |  | Mittarilukema:   |  |
| [ X 1000 km]  |  |  |  |
| <b>TYÖT, AUTO ALHAALLA</b>  |  |  |  |
| 1. Valot, pyyhkimet, pesimet ja laastit tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 2. Lämmönsäätimet ja puhallin tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 3. Turvavyöt ja äänimerkki tarkastus  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| <b>TYÖT, AUTO YLÖS NOSTETTUNA</b>   |  |  |  |
| 4. Moottoriöljy ja öljynsuodatin: vaihto  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 5. Moottori, vaihteisto ja voimanlähde: tiivystarkastus (1)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 6. Manuaalivaihteiston öljytaso: tarkastus ja lisäys, jos vuotoja   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 7. Vetoakselit ja suojakumit tarkastus  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 8. Ohjaukseen, pyörien tuenta ja leikunvalmentimet tarkastus  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 9. Jarrupalat ja -levyt tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 10. Jarruhihnat tarkastus (tarkastusaukosta)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 11. Jarru- ja polttoaineputket (letkut) tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 12. Pakojärjestelmä: tarkastus (kiinnitys, kunto ja tiivisy)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 13. Polttoainesuodatin: vaihto  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 14. Ruostesuojaus: ulkoinen tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| <b>TYÖT, AUTO OSITTAIN LASKETTUNA TAI ALHAALLA</b>  |  |  |  |
| 15. Sesonkijarru: tarkastus ja säätö tarvittaessa   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 16. Renkaiden kuluneisuus ja ilmanpaineet tarkastus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 17. Kytkin polkimen ilikevara: tarkastus, säätö tarvittaessa  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 18. Moottoritiilan neuletaso: tarkastus ja lisäys tarvittaessa  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 19. Jäähdytysneste: pakkaskestävyyden tarkastus _____ °C  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 20. Akkuneusta, -navat ja kiinnitys: tarkastus ja puhdistus   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 21. Sytytystulpat ja ilmansuodatin: vaihto  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 22. Apulaitehinnat: tarkastus, säätö ja vaihto tarvittaessa   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 23. Saranat, rajoittimet ja lukot: tarkastus ja voitelu   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 24. Huoltomulettin: huoltolaskin alustus (varustustason mukaan)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 25. Koeajo: (kts. kääntöpuoli)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 27. SRS-järjestelmä: tarkastus (5 vuoden välein aikaan 10 vuoden kohdalla järjestelmän komponenttien käyttöiästöstä)    |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| <b>Määräaikaishuollon lisätyöt (veloitetaan erikseen)</b>   |  |  |  |
| 1. Automaattivaihteisto: öljytason tarkastus jos vuotoja (1)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 2. Automaattivaihteisto: öljyn ja siiridin vaihto: 48 kk tai 60 000 km (ei DP0)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 3. Jakohihna: vaihto 48 kk tai 100 000 km (16V-moott. myös kirstin- ja ohjainpyörä)                                     |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 4. Raittelimasuodatin: vaihto (varustustason mukaan)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| <b>SUOSITUKSET: Seuraavat työt eivät sisälly määräaikaishuoltoon (tilataan ja veloitetaan erikseen)</b>                 |  |  |  |
| 1. Jarrusäätöhuolto (tarvittaessa)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 2. Kauko-ohjaimien paristo: vaihto (2 v. välein)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 3. Pakokaasupäästöt: tarkastus (40 000 km)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 4. Ilmastointilaitte: toimintatehon tarkastus (2 v. välein)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 5. Jäähdytysneste: vaihto (4 v. välein)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 6. Jäähdytysneste: vaihto (4 v. välein)   |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 7. Venttiilivälilykät: tarkastus / säätö (80 000 km)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| 8. Vetokoukku (irrotettava): voitelu (1 v. välein)  |  | <input type="checkbox"/>                                 |  |
| <b>HUOM!</b>  |  |  |  |
| Lupa havaittujen vikojen korjaukseen: Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Maks. kustannus: _____ |  |  |  |
| Asiakkaan kuittaus: _____   |  | Mekaanikon allekirjoitus: _____                          |  |
| VOLVO AUTO OY AB  |  | REN700020101   |  |
| Tälvätie 1, 01610 Vantaa puh. 09 - 504 451  |  | Oikeudet muutoksiin pidätetään                           |  |
|   |  | 1 painos   |  |
|   |  | 09/02  |  |

## Volkswagen huoltopöytäkirja, suppea huolto

| Huoltoluettelo       |             |            |               |
|----------------------|-------------|------------|---------------|
| Työmääräysnro        | Myyntimalli | Tunnus     | Rekisteröity  |
|                      | 1K11E1      |            | 2005-10-27    |
| Alusta-nro           | Moott.tunn. | Km-määrä   | Huoltoneuvoja |
|                      | BSE         | 75000      |               |
| Myyntimalli          | Vaiht.tunn. | Vuosimalli | Pvm           |
| Golf 1.6 Comfo 75 5F | FVH         | 2006       | 2012-10-16    |

|                        |
|------------------------|
| Jaksohuolto (joustava) |
|------------------------|

| Sähkölaitteet   | OK/<br>suoritettu        | ei OK                    | korjattu                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 tai VAS 5097A (noudata ehdottomasti korjausohjeita) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Järjestelmätestin suorittaminen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Renkaat  | OK/<br>suoritettu        | ei OK                    | korjattu                 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Kesärenkaat [1], talvirenkaat [2], kitkarenkaat [3]: Rengastyypin merkitseminen        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kaikkien 4 pyörän ja vararenkaan rengaspaineet: Tarkastus                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vararengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oikea takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vasen takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vasen eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oikea eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Auton alapuoli  | OK/<br>suoritettu        | ei OK                    | korjattu                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Moottoriöljy: Tyhjennys valuttamalla tai imemällä, öljynsuodattimen uusinta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jarrujärjestelmä: Tiiviiden ja kunnon tarkastus katsomalla                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Etu- ja takapyörien jarrupalat: Paksuuden tarkastus                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Moottoritila  | OK/<br>suoritettu        | ei OK                    | korjattu                 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Moottoriöljy: Täyttö (lisäys tarvittaessa max-merkkiin saakka), normi VW 503 00, VW 504 00 Täyttömäärä 4,5 Litraa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Raitisilmasuodatin aktiivihilillä: Kotelon puhdistus ja suodatinpanoksen uusinta                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jarrunestemäärä (jarrupalojen kulumisesta riippuen): Tarkastus  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Viimeistelytyöt  | OK/<br>suoritettu        | ei OK                    | korjattu                 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Huoltovälinäyttö: Nollaus järjestelmätasterilla  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tarra "Seuraava huolto": Seuraavan huollon merkitseminen ja tarran kiinnitys kuljettajan ovipaarteeseen (B-pilariin) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

● = Lisätyöt lisähintaan

👁 = Silmämääräinen tarkastus

OK/ suoritettu = OK    ei OK = Ei OK, huomaa korjausohjeet.    korjattu = Virhe korjattu  
Huoltohuomautus

Pvm/allekirjoitus (suorittaja)

Pvm/allekirjoitus (lopputarkastus)

## Volkswagen huoltopöytäkirja, laaja huolto

| <b>Huoltoluettelo</b>  |                          |                          |                          |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|-----|-----------|----------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Työmääräysno   | Myyntimalli              | Tunnus                   | Rekisteröity             |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
|  | 1K11E1                   |                          | 2005-10-27               |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Alusta-nro   | Moott.tunn.              | Km-määrä                 | Huoltoneuvoja            |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
|  | BSE                      | 180000                   |                          |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Myyntimalli  | Vaiht.tunn.              | Vuositalli               | Pvm                      |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Golf 1.6 Comfo 75 5F   | FVH                      | 2006                     | 2012-10-16               |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| <b>Jaksohuolto (joustava)</b>  |                          |                          |                          |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Sähkölaitteet</th> <th style="width: 10%;">OK/</th> <th style="width: 10%;">suoritetu</th> <th style="width: 10%;">ei OK korjattu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 tai VAS 5097A (noudata ehdottomasti korjausohjeita)</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Etuvalojen toiminnan tarkastus: Seisontalo, lähivalo, kaukovalo, sumuvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Takavalojen toiminnan tarkastus: Jarruvalo (myös lisäjarruvalo), takavallo, peruutusvalo, takasumuvvalo, tunnuskilvenvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Sisävalo, tavaratilan ja hansikaslokero valo, savukkeensytytin, pistorasiat, äänitorvi ja merkkivalot: Toiminnan tarkastus</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Järjestelmätestin suorittaminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>   |                          |                          |                          | Sähkölaitteet   | OK/ | suoritetu | ei OK korjattu | Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 tai VAS 5097A (noudata ehdottomasti korjausohjeita) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Etuvalojen toiminnan tarkastus: Seisontalo, lähivalo, kaukovalo, sumuvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Takavalojen toiminnan tarkastus: Jarruvalo (myös lisäjarruvalo), takavallo, peruutusvalo, takasumuvvalo, tunnuskilvenvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Sisävalo, tavaratilan ja hansikaslokero valo, savukkeensytytin, pistorasiat, äänitorvi ja merkkivalot: Toiminnan tarkastus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Järjestelmätestin suorittaminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Sähkölaitteet  | OK/                      | suoritetu                | ei OK korjattu           |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Akku: tarkastus akkutesterillä VAS 6161 tai VAS 5097A (noudata ehdottomasti korjausohjeita)  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Etuvalojen toiminnan tarkastus: Seisontalo, lähivalo, kaukovalo, sumuvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Takavalojen toiminnan tarkastus: Jarruvalo (myös lisäjarruvalo), takavallo, peruutusvalo, takasumuvvalo, tunnuskilvenvalo, suuntavilkku, varoitusvilkku  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Sisävalo, tavaratilan ja hansikaslokero valo, savukkeensytytin, pistorasiat, äänitorvi ja merkkivalot: Toiminnan tarkastus   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Järjestelmätestin suorittaminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Auton ulkopuoli</th> <th style="width: 10%;">OK/</th> <th style="width: 10%;">suoritetu</th> <th style="width: 10%;">ei OK korjattu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ovenrajoittimien voitelu</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Lasinpyyhkimen sulat: Kunnon ja pääteasennon tarkastus, tarv. säätö</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>   |                          |                          |                          | Auton ulkopuoli | OK/ | suoritetu | ei OK korjattu | Ovenrajoittimien voitelu  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Lasinpyyhkimen sulat: Kunnon ja pääteasennon tarkastus, tarv. säätö                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Auton ulkopuoli  | OK/                      | suoritetu                | ei OK korjattu           |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Ovenrajoittimien voitelu   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Lasinpyyhkimen sulat: Kunnon ja pääteasennon tarkastus, tarv. säätö  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Renkaat</th> <th style="width: 10%;">OK/</th> <th style="width: 10%;">suoritetu</th> <th style="width: 10%;">ei OK korjattu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kesärenkaat [1], talvirenkaat [2], kitkarenkaat [3]: Rengastyypin merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Kaikkien 4 pyörän ja vararenkaan rengaspaineet: Tarkastus</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vararengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Oikea takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vasen takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Vasen eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Oikea eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> |                          |                          |                          | Renkaat         | OK/ | suoritetu | ei OK korjattu | Kesärenkaat [1], talvirenkaat [2], kitkarenkaat [3]: Rengastyypin merkitseminen             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Kaikkien 4 pyörän ja vararenkaan rengaspaineet: Tarkastus   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Vararengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Oikea takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Vasen takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Vasen eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Oikea eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Renkaat  | OK/                      | suoritetu                | ei OK korjattu           |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Kesärenkaat [1], talvirenkaat [2], kitkarenkaat [3]: Rengastyypin merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Kaikkien 4 pyörän ja vararenkaan rengaspaineet: Tarkastus  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Vararengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Oikea takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Vasen takarengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Vasen eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |
| Oikea eturengas: Kunnon ja profiilisyvyyden tarkastus; profiilisyvyyden merkitseminen  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                 |     |           |                |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |  |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |   |                          |                          |                          |



| Auton alapuoli                      |  | OK/<br>suoritettu ei OK korjattu |                          |                          |
|-------------------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Moottoriöljy: Tyhjennys valuttamalla tai imemällä, öljynsuodattimen uusinta                        | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Moottori ja moottorin osat (alapuolelta): Tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla                 | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Moniurahiinan kunnan tarkastus   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Vaihteisto, vetopyörästä ja nivelsuojukset: Tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla               | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Jarrujärjestelmä: Tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Etu- ja takapyörien jarrupalat: Paksuuden tarkastus  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Alusta: Alustansuojauksen, pohjaverhousten, johtimien ja suojatulpkien kunnan tarkastus katsomalla | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Pakoputkiston tiiviiden, kiinnityksen ja kunnan tarkastus katsomalla                               | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Raidetangonpää: Välyksen, kiinnityksen ja poimusuojusten tarkastus                                 | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Pallonivelet: Poimusuojusten tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla                              | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Moottoritila             |   | OK/<br>suoritettu ei OK korjattu |                          |                          |
|--------------------------|---|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Moottoriöljy: Täyttö (lisäys tarvittaessa max-merkkiin saakka), normi VW 503 00, VW 504 00 Täyttömäärä 4,5 Litraa   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Moottori ja moottorin osat (yläpuolelta): Tiiviiden ja kunnan tarkastus katsomalla  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Lasinpyyhin/-pesin: Nestemäärän ja pakkaskestävyyden tarkastus; nesteen lisäys (vain asiakkaan pyynnöstä)   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Jäähdytysjärjestelmä: Pakkaskestävyyden ja jäähdytysnestemäärän tarkastus / Pakkaskestävyyden ohjearvo -25 °C (arktisisä olosuhteissa -35 °C), mitatun arvon merkitseminen: | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Raitisilmasuodatin aktiivihiihellä: Kotelon puhdistus ja suodatinpanoksen uusinta ●   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Sytytystulpkien uusinta ●   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Nokka-akselin hammashiinan tarkastus  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Ilmansuodattimen kotelon puhdistus ja suodatinpanoksen uusinta ●  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Jarrut ja kytkin: Jarrunesteen vaihto ●   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Viimeistelytyöt          |  | OK/<br>suoritettu ei OK korjattu |                          |                          |
|--------------------------|--|----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Huoltovälinäyttö: Nollaus järjestelmätestillä  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Valojen suuntaus: Tarkastus, tarv. suuntaus  | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Tarra "Seuraava huolto": Seuraavan huollon merkitseminen ja tarran kiinnitys kuljettajan ovipaarteeseen (B-pilariin) | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | Koeajo   | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

● = Lisätyöt lisähintaan

⦿ = Silmämääräinen tarkastus

OK/ suoritettu = OK ei OK = Ei OK, huomaa korjausohjeet korjattu = Virhe korjattu  
Huoltohuomautus

Pvm/allekirjoitus (suorittaja)

Pvm/allekirjoitus (lopputarkastus)

## Kysely korjaamoille

### Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämisestä

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, joka tehdään Metropolia-ammattikorkeakoululle. Kysely on tarkoitettu autokorjaamoalan työntekijöille. Kysymykset käsittelevät pääasiassa huoltopöytäkirjan käyttöä. Huoltopöytäkirja on määräaikaishuollon yhteydessä täytettävä dokumentti huoltoon kuuluvista töistä ja tarkastuskohteista. Kyselyyn vastaaminen kestää noin yhden minuutin.

**\*Pakollinen**

**Millaisessa korjaamossa työskentelet? \***

☒ Maahantuojan edustaja

☐ Merkkikorjaamo

☐ Ketjuun kuuluva monimerkkihuolto

☐ Itsenäinen autohuolto

☐ Muu:

**Millaisia autoja yrityksessänne huolletaan? \***

☒ Yksityiskäytössä olevia henkilöautoja (myös leasingautot)

☐ Yksityiskäytössä olevia pakettiautoja (myös leasingautot)

☐ Ammattikäytössä olevia henkilöautoja

☐ Ammattikäytössä olevia pakettiautoja

☐ Muu:

**Edustamasi yrityksen koko \***

Vain autojen huoltoon liittyvä henkilöstö (asentajat, työnjohtajat, varaosahenkilöt, ym.)

☒ 1-5

☐ 6-10

☐ 11-15

☐ 16-20

☐ 21-25

☐ 25-30

☐ yli 30

**Täytetäänkö työpaikallasi määräaikaishuollon yhteydessä huoltopöytäkirjaa? \***

☒ Kyllä

☐ Ei

Kyselyn toinen sivu tulostuu sen mukaan, täytetäänkö korjaamolla huoltopöytäkirjaa vai ei.

Kyselyn 2.sivu, jos huoltopöytäkirja täytetään:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämiseksi

**\*Pakollinen**

### Huoltopöytäkirja täytetään huollon yhteydessä

Mistä huoltopöytäkirja haetaan ennen huoltoa? \*

☒ Sähköisestä järjestelmästä

☐ Huoltopöytäkirjat ovat mapitettuna, tai löytyvät muusta arkistosta

☐ Muu:

Täytetäänkö huoltopöytäkirja huollon aikana paperille, vai sähköisesti? \*

☒ Paperille

☐ Sähköisesti

☐ Huoltopöytäkirjaa ei varsinaisesti täytetä, vaan siitä vain seurataan huollon edistymistä

☐ Muu:

Arkistoidaanko huoltopöytäkirjat huollon jälkeen? \*

☒ Kyllä, sähköisesti

☐ Kyllä, fyysiseen arkistoon

☐ Ei

☐ Muu:

Annetaanko asiakkaalle kopio huoltopöytäkirjasta? \*

☒ Kyllä, kaikille

☐ Vain kuluttaja-asiakkaille

☐ Ei

☐ Muu:

Palvelun tarjoaa [Google-dokumentit](#)

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kyselyn 2. sivu, jos huoltopöytäkirjaa ei täytetä:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämiseksi

**\*Pakollinen**

### Huoltojen yhteydessä ei täytetä huoltopöytäkirjaa

Jos yrityksessänne on käytetty huoltopöytäkirjoja aiemmin, miksi niiden käytöstä on luovuttu? \*

☒ Yrityksessäni ei ole koskaan käytetty huoltopöytäkirjoja

☐ En tiedä onko huoltopöytäkirjoja ollut käytössä

☐ Huoltopöytäkirjoja on ollut käytössä, mutta en tiedä miksi niiden käytöstä on luovuttu

☐ Huoltopöytäkirjojen käyttö oli vaivalloista

☐ Huoltopöytäkirjojen käyttö tuotti turhaa paperijätettä

☐ Huoltopöytäkirjojen käytöstä ei ollut merkittävää etua

☐ Muu:

Jos kaikkiin autoihin löytyisi huoltopöytäkirjat helposti esimerkiksi sähköisestä automaahantuuojien ylläpitämästä järjestelmästä, olisitko valmis kokeilemaan huoltopöytäkirjojen käyttöä uudestaan? \*

Asianmukaisten huoltopöytäkirjojen mukaisesti tehty määräaikaishuolto on AKL:n ja automaahantuuojien yhteisen sopimuksen perusteella ainoa henkilöautojen yleiset takuuehdot täyttävä määräaikaishuolto. Jos näyttöä oikean huoltopöytäkirjan käytöstä ei ole ja autoon tulee takuuaikana vika, voi takuun myöntäjä laskuttaa vian korjauksesta aiheutuneet kulut huollon tehneellä korjaamolla.

☒ Kyllä

☐ Voisin harkita

☐ En missään tapauksessa

[« Takaisin](#)

[Jatka »](#)

Palvelun tarjoaa [Google-dokumentit](#)

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kyselyn kolmas sivu on kaikille sama:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämisestä

**\*Pakollinen**

### Sähköinen huoltopöytäkirjapankki

Jos huoltopöytäkirjat saataisiin kaikista automalleista yhteen paikkaan, kaikkien korjaamojen saataville, olisitko kiinnostunut tällaisesta palvelusta? \*

Huoltopöytäkirjapankista löytyisi kaikkien automallien ajantasaiset huoltopöytäkirjat rekisteri- tai alustanumeron perusteella. Toimintaperiaate samoin kuten autodatassa, mutta mahdollistaisi keskusteluyhteyden suoraan autotehtaan järjestelmän kanssa.

☒ Kyllä

☐ Ehkä

☐ En koe tarvetta sähköiselle palvelulle

☐ Muu:

[« Takaisin](#) [Lähetä](#)

Älä koskaan lähetä salasanaa Google-lomakkeiden kautta.

Palvelun tarjoaa [Google-dokumentit](#)

[Ilmiä väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisähdöt](#)

## Kysely kuluttajille

### Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämisestä

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, joka tehdään Metropolia-ammattikorkeakoululle. Kysely on tarkoitettu kuluttajille, jotka ovat käyttäneet autoaan määräaikaishuollossa viimeisen 6 kk:n aikana. Kysymykset käsittelevät pääasiassa huoltopöytäkirjan käyttöä. Huoltopöytäkirja on määräaikaishuollon yhteydessä täytettävä dokumentti huoltoon kuuluvista töistä ja tarkastuskohteista. Kyselyyn vastaaminen kestää noin yhden minuutin.

**\*Pakollinen**

**Oliko autosi viimeisin määräaikaishuolto merkkiliikkeessä, vai vapaalla, merkkiorganisaatiosta riippumattomassa korjaamossa? \***

☒ Merkkiliikkeessä

☐ Riippumattomassa korjaamossa

☐ En tiedä

**Saitko määräaikaishuollon yhteydessä huoltopöytäkirjan? \***

☒ Kyllä

☐ En

☐ En tiedä

**Käytiinkö huoltopöytäkirja läpi auton luovuttamisen yhteydessä? \***

☒ Kyllä

☐ Ei

☐ En tiedä

---

Palvelun tarjoaa  Google Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kyselyn toinen sivu tulostuu sen mukaan, täytetäänkö korjaamolla huoltopöytäkirjaa vai ei.

Kyselyn 2. sivu, jos huoltopöytäkirja on annettu asiakkaalle:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämisestä

**\*Pakollinen**

### Huoltopöytäkirja annettiin asiakkaalle huollon yhteydessä


**Miten hyödylliseksi koet huoltopöytäkirjan itsellesi? \***

- ☒ Huoltopöytäkirjan avulla saan selkeämmän käsityksen huollon aikana tehdyistä töistä
- ☐ Huoltopöytäkirjan avulla voin helpommin esittää kysymyksiä huollon sisältöön liittyen
- ☐ Huoltopöytäkirjan avulla minun on helppo tarkistaa jälkeenpäin autooni huollon aikana tehdyt toimenpiteet
- ☐ En koe huoltopöytäkirjaa hyödylliseksi

**Miten huoltopöytäkirja vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen? \***

- ☒ Huoltopöytäkirja selkeyttää huollon asiakaspalvelua
- ☐ Koen olevani paremmin perillä autoon tehdyistä töistä
- ☐ Huoltopöytäkirjan läpikäymiseen kuluu turhaan aikaa
- ☐ Huoltopöytäkirja hankaloittaa asiakaspalvelua

---

Palvelun tarjoaa  


Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.  
[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Kyselyn 2. sivu, jos huoltopöytäkirjaa ei annettu asiakkaalle:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämistä

**\*Pakollinen**

### Huoltopöytäkirjaa ei annettu huollon yhteydessä

Olisitko halunnut huollosta huoltopöytäkirjan? \*


☒ Kyllä  
☐ En  
☐ En tiedä

Miten huoltopöytäkirja vaikuttaisi asiakastytyväisyyteen? \*

☒ Huoltopöytäkirja selkeyttäisi huollon asiakaspalvelua  
☐ Huoltopöytäkirjan avulla voisin helpommin esittää kysymyksiä huollon sisältöön liittyen  
☐ Huoltopöytäkirjan avulla minun olisi helppo tarkistaa jälkepäin autooni huollon aikana tehdyt toimenpiteet  
☐ En koe huoltopöytäkirjaa hyödylliseksi

[« Takaisin](#) [Jatka »](#)

---

Palvelun tarjoaa  Google Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.  
[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)



Kyselyn kolmas sivu on kaikille sama:

## Kysely autokorjaamotoiminnan kehittämisestä

**\*Pakollinen**

### Sähköinen huoltopöytäkirjajärjestelmä

Sähköinen huoltopöytäkirjajärjestelmä olisi avoin järjestelmä, josta huoltopöytäkirjat olisivat kaikkien saatavilla. Näin huoltojen sisältöön voisi tutustua etukäteen, räätälöidä itselleen sopivan huolto-ohjelman, sekä kilpailuttaa huoltoja korjaamoiden kesken helpommin. Huoltoja itse tekevät harrastajat saisivat myös oikeat ja ajantasaiset tiedot huoltoihin kuuluvista toimenpiteistä.

Olisitko kiinnostunut sähköisen huoltopöytäkirjajärjestelmän käytöstä? \*

☒ Kyllä  
☐ En  
☐ En tiedä

Jos huoltopöytäkirjat olisivat sähköisen järjestelmän kautta kaikkien saatavilla, olisitko halukas tekemään autosi huollot itse? \*

☒ Kyllä  
☐ En  
☐ En tiedä

[« Takaisin](#) [Lähetä](#)

Älä koskaan lähetä salasanaa Google-lomakkeiden kautta.

---

Palvelun tarjoaa



Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)